



Rapport social 2016

- P. 2 — Message de Sylvie François
- P. 4 — Faits marquants
- P. 6 — Les visages de La Poste
- P. 8 — Évolution professionnelle
- P. 14 — Formation
- P. 20 — Vie au travail
- P. 26 — Activités sociales
- P. 28 — Dialogue social
- P. 31 — Bilan social

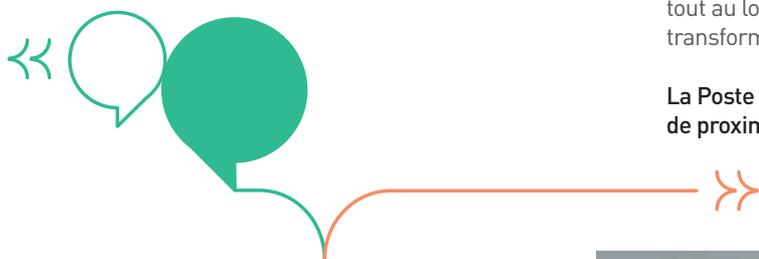
La Poste
se transforme
avec et pour
tous les
postiers.



Présente sur l'ensemble du territoire, La Poste a toujours été en lien étroit avec les évolutions de la société. De l'invention du chèque postal hier à l'identité numérique aujourd'hui, les postiers ont montré leur capacité à ajuster en permanence leur offre de services aux besoins de nos concitoyens. Ils ont montré aussi leur attachement aux valeurs de service public et aux progrès de l'action publique.

Réinventer les métiers d'aujourd'hui, identifier les métiers de demain, faire en sorte que les postières et les postiers puissent évoluer : ce travail de fond a été initié en janvier 2015 avec la signature de l'accord social majoritaire « Un avenir pour chaque postier ». De nombreuses réalisations dans le domaine social ont ainsi accompagné, tout au long de l'année 2016, la croissance et la transformation du Groupe.

La Poste crée des nouveaux métiers de service et de proximité, dans le domaine de la Silver économie, de



Message de

Sylvie François,
Directrice générale
adjointe, en charge des
ressources humaines



la transition énergétique ou encore de la modernisation de l'action publique. Cette action de chaque instant nécessite d'anticiper l'avenir et d'accompagner les femmes et les hommes du Groupe. La gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC), en déploiement depuis le début de l'année 2016, y contribue dans les dimensions collectives comme individuelles. Dans sa dimension collective, la GPEC est très en lien avec la stratégie de l'entreprise et en impulsion des projets. Dans sa dimension individuelle, elle contribue à donner de la visibilité aux postiers et facilite ainsi la préparation de leur projet d'évolution professionnelle. Des projets accompagnés aujourd'hui par près de 370 professionnels au sein des Espaces Mobilité Groupe et branches, et des équipes de conseillers en évolution professionnelle présents dans toute l'entreprise.

La formation se développe et se diversifie.

Le programme « Tous numériques ! », l'apparition des premiers COOC, des formations 100% en ligne, le partenariat avec l'école Simplon pour former des postiers au codage informatique, l'utilisation, par 80 000 facteurs et leurs encadrants, de Facteo inscrivent La Poste au cœur des mutations de la société. Les 25 programmes qualifiants mis en place rencontrent un grand succès : près de 20 000 postiers ont engagé un parcours depuis leur création en 2015 ! Après l'École de la Banque et du Réseau, trois écoles centrées sur les métiers ont vu le jour cette année : l'École de la qualité, l'École de la supply chain et l'École du marketing. Et l'Institut du management, qui fête son 10 000^e manager formé, se décline désormais en région, avec six campus.

Sécurité, santé et qualité de vie au travail sont autant de priorités pour La Poste. Avec le projet « Bien dans son travail », La Poste a défini une approche globale pour

améliorer la santé au travail, les conditions de travail, et les relations professionnelles. Présenté aux organisations syndicales dans le cadre de la commission nationale santé et sécurité au travail fin 2016, il sera mis en place en 2017 et jusqu'en 2020. Le programme BOLOCO y contribue aussi, en rénovant et en modernisant tous les locaux professionnels qui le nécessitent, améliorant par ce biais les conditions de travail et renforçant la sécurité. 1 100 sites ont déjà été remis à neuf en 2016, sur un total de 3 000 prévus pour fin 2017. Attentive à l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, La Poste a été l'une des premières entreprises de France à organiser le droit à la déconnexion. Par ailleurs, La Poste a renforcé son action dans le domaine de l'insertion des jeunes et du maintien dans l'emploi des seniors par un accord social majoritaire signé le 3 octobre 2016 avec les syndicats CFDT, FO, CFTC, CGC et UNSA.

Enfin, en octobre 2016, nous avons ouvert une négociation très importante avec nos organisations syndicales sur l'amélioration des conditions de travail et l'évolution des métiers des facteurs et de leurs encadrants. Il n'aura fallu que trois mois pour la conclure. **La Poste et les syndicats CFDT, FO, CFTC et CGC ont signé, le 7 février 2017, un accord d'ores et déjà considéré comme historique.**

En 2017, nous garderons le même cap : les relations sociales continueront de jouer un rôle majeur, la formation restera un levier essentiel de l'évolution professionnelle à La Poste, la santé, la sécurité et le bien-être au travail seront toujours davantage des priorités. Tout cela pour continuer de faire des postières et des postiers les bénéficiaires, autant que les acteurs, de la transformation du Groupe.

La société change ? La Poste se transforme et s'engage !

« Nous avons entrepris une transformation profonde, qui doit profiter à tous. »

Faits marquants



« Bien dans son travail »

« Bien dans son travail » : c'est le programme qui a été lancé en fin d'année pour améliorer la santé au travail, les conditions de travail et les relations professionnelles et qui contribuera ainsi à la qualité de vie au travail de tous les postiers.

Les 4 saisons de l'évolution professionnelle

Pour permettre aux collaborateurs du Groupe de s'informer et de construire leur projet professionnel, La Poste déploie « Les 4 saisons de l'évolution professionnelle ». Tout au long de l'année, les postiers bénéficient d'informations et de conseils sur leur évolution professionnelle.

Droit à la déconnexion

Pour garantir un équilibre entre vie privée et vie professionnelle, La Poste a mis en place le droit à la déconnexion pour tous. En dehors des heures de travail habituelles, les postiers n'ont pas à répondre aux messages et aux appels téléphoniques, et s'abstiennent de solliciter les équipes ou les collègues.



BOLOCO

La politique d'amélioration des locaux professionnels s'enrichit d'un programme de rénovation des sites postaux qui le nécessitent. Débuté en juillet 2016, le programme BOLOCO se terminera à la fin de l'année 2017. Un cadre de vie professionnelle adapté contribue à une meilleure qualité de vie au travail.

Accord conseillers bancaires

La Poste et la CFDT, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA ont signé le 14 mars un accord sur les métiers et les parcours professionnels des conseillers bancaires. Il prévoit des mesures financières incitatives pour favoriser la mobilité interne et des formations pour préparer aux métiers de demain, et pour faciliter l'évolution des conseillers bancaires.

Insertion des jeunes et emploi des seniors

Dans le prolongement de l'accord « contrat de génération » signé en 2014, un nouvel accord majoritaire sur l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors a été signé le 3 octobre par La Poste et la CFDT, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA. La Poste s'engage, entre 2016 et 2018, à recruter 3 000 jeunes en CDI, à signer 12 000 contrats de formation en alternance, à accueillir 15 000 jeunes en stage et à améliorer l'accompagnement du maintien dans l'emploi des seniors.

Prix du DRH numérique 2016

Le 23 octobre, Sylvie François, directrice générale adjointe, directrice des ressources humaines du Groupe La Poste, a reçu le prix de l'accompagnement des enjeux du numérique sur les conditions de travail décerné par l'Association nationale des DRH (ANDRH).

10000^e manager formé

L'Institut du management a dépassé le cap des 10 000 managers formés en présentiel depuis sa création. Tous les programmes en présentiel rassemblent des participants des différentes branches du Groupe et de différents niveaux hiérarchiques.



Lancement des 3 premiers COOC

Dans la continuité du programme « Tous numériques ! », La Poste a lancé trois premiers cours en ligne (COOC) pour favoriser l'utilisation du numérique au quotidien. Conçus et développés par les formateurs de La Poste, ils sont accessibles à tous. Près de 5 000 postiers ont déjà découvert l'un de ces COOC.



Accord guichetiers

Le 1^{er} mars, le Réseau La Poste et la CFDT, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA ont signé un accord qui porte sur les guichetiers-chargés de clientèle. Il a comme objet la reconnaissance de l'évolution du métier, l'amélioration de l'organisation et des conditions de travail ainsi qu'une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.



Nouveau site RH pour les postiers

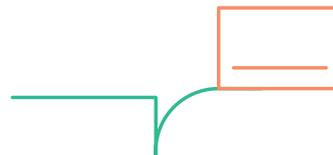
Le nouvel intranet des ressources humaines de La Poste, netRH, a vu le jour le 10 novembre. Plus simple, plus ergonomique et plus personnalisée, cette version a été pensée pour mieux répondre aux besoins des postiers, des managers et de la filière RH.

« Tous différents, tous performants »

La Poste informe et mobilise ses collaborateurs sur la diversité, l'égalité des chances et le handicap avec cette campagne nationale. Lancée le 14 novembre, « Tous différents, tous performants » démarre en même temps que la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées à laquelle La Poste participe tous les ans.

Espaces Mobilité Groupe

Initiés en 2015, les Espaces Mobilité Groupe ont tous été déployés en 2016. Situés dans 12 grandes métropoles régionales, les EMG accompagnent les projets d'évolution professionnelle des postiers en collaboration avec les acteurs RH locaux.



Partenariat avec l'école Simplon

Signature le 3 juin d'un partenariat pour la formation des postiers au codage informatique. Une formation alternée de huit mois permettra à une cinquantaine de postiers, sur trois ans, de se former au métier de concepteur-trouveur ou de concepteur-testeur.

Les visages de La Poste

Dans un environnement en forte évolution, les plus de 220 000 postières et postiers transforment La Poste au quotidien. En plaçant la qualité de l'emploi au cœur de ses priorités, La Poste, qui figure parmi les premiers employeurs de France, poursuit son engagement en matière de responsabilité sociale.

Ainsi, La Poste favorise les effectifs en contrats permanents (93,9% des effectifs en 2016), et promeut une politique de recrutement respectueuse de l'égalité des chances : plus de 5 700 jeunes ont bénéficié d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, l'entreprise compte plus de 52% de femmes et 59,6% des embauches en CDI ont concerné des jeunes de moins de 30 ans.

Fidèle à l'ambition du pacte social, volet social du plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir », La Poste agit pour la qualité de l'emploi et fait des postiers les bénéficiaires tout autant que les acteurs de la transformation de l'entreprise.

220 572

postières et postiers travaillent au sein de La Poste SA.

Elles et ils ont en moyenne 47,2 ans (hors CDD).

Dont :

10269

bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE), dont 163 recrutements en 2016 (alternance, CDD de plus de six mois et CDI).

31500

postiers et postières ayant bénéficié d'une évolution professionnelle.

Taux d'emploi à temps plein :

91,1%

(hors CDD).

Parité :

48,5%

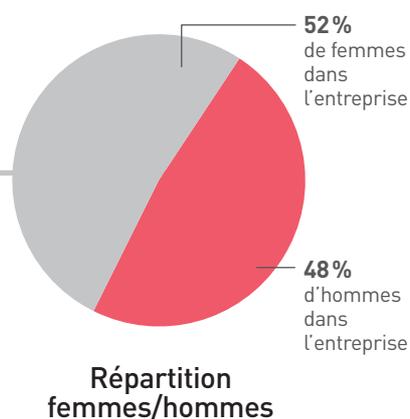
de femmes parmi les cadres.

31,7%

parmi les cadres dirigeants.

44,8%

des recrutements en CDI et 54,3% des promotions à La Poste concernent des femmes. L'écart salarial entre les femmes et les hommes salariés est très faible (0,32% en faveur des hommes).





4463
nouveaux collaborateurs
en 2016.

93,9%
des effectifs ont
un contrat permanent.

1524
collaborateurs ont été embauchés
en CDI après un CDD.

8,3%
des recrutements en CDI ont
concerné des personnes âgées
de 45 ans et plus.

5736
jeunes ont bénéficié d'un contrat
d'apprentissage ou de
professionnalisation.

251 249

Effectifs du Groupe La Poste

Ils sont :

78,6%
à La Poste maison
mère (France).

10,2%
dans les filiales
françaises.

11,2%
dans les filiales
étrangères.

12967
nouveaux
collaborateurs en
2016, dont 10 220
en CDI en France.

20000
managers au sein
du Groupe La Poste,
dont 500 dirigeants,
6 000 managers de
managers, 13 500
managers d'équipe.

21,1%
Réseau
La Poste

55,1%
Services-
Courrier-
Colis

13,0%
GeoPost

7,2%
La Banque
Postale

2,1%
Numérique

1,1%
Groupe

0,4%
Poste Immo

Répartition

Répartition géographique :

95,8%
de la force de travail du Groupe
se situe en Europe de l'Ouest,
88,8% en France, 2,7% dans les pays
de l'Europe de l'Est et en Russie,
7,0% dans les autres pays d'Europe.



×

ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Imaginer les
métiers de
demain et se
donner les
moyens de les
mettre en place

Diminution du volume de courrier, dématérialisation des échanges, nouvelles attentes des clients... dans un univers en mutation, des métiers apparaissent, d'autres évoluent. Pour accompagner les postières et les postiers dans leur adaptation à ce monde nouveau, La Poste dessine les contours de sa politique de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences.

De nouveaux métiers apparaissent

Créé en 2015, l'Observatoire des métiers est monté en puissance tout au long de l'année 2016. Ses objectifs ? Mener des études prospectives sur les principaux métiers : ceux qui évoluent, ceux qui recrutent ou encore ceux qui se créent. L'Observatoire s'est intéressé au métier de facteur, à ceux de la ligne conseil bancaire, des systèmes d'information, à la fonction de manager, et a travaillé sur l'actualisation des compétences pour l'ensemble du Groupe. C'est une des composantes de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC), elle-même un des piliers de l'accord majoritaire « Un avenir pour chaque postier ». Indispensable pour mener à bien la transformation, la GPEC a pour vocation d'identifier en amont les métiers émergents liés aux nouvelles activités stratégiques développées par Le Groupe et de donner de la visibilité aux postiers en facilitant ainsi la préparation de leurs projets d'évolution. En déploiement depuis le début de l'année 2016, la GPEC revêt deux dimensions : une démarche nationale, à vocation prospective, et une démarche locale plus opérationnelle. Elle s'appuie sur les commissions de dialogue social de La Poste (CDSP) avec des CDSP Groupe, Banque-Réseau et Services-Courrier-Colis. Avec des projets comme « Veiller sur mes parents », la tablette Ardoiz ou le développement des services de proximité (Axeo Services), la Silver économie devrait créer plus de 1 600 emplois

à moyen terme. Véritable opportunité commerciale pour le Groupe, le marché de la transition énergétique représente des perspectives significatives de création et de consolidation de l'emploi. 55 emplois ont ainsi été créés et 1 000 emplois le seront d'ici à 2020. Les facteurs effectueront le premier niveau des diagnostics énergétiques chez les particuliers.



La modernisation de l'action publique a conduit plusieurs centaines de postiers à mettre en œuvre l'examen du code de la route et d'autres à devenir examinateurs du permis de conduire. L'évolution des métiers de la distribution et le développement des services offrent de nouveaux parcours professionnels au sein de la branche. Chaque année, 4 000 parcours qualifiants pour les facteurs et 2 000 pour leurs encadrants contribuent au développement des qualifications tandis que 32 000 promotions de facteurs sont prévues d'ici à 2021 pour accompagner l'évolution du métier. Deux nouveaux métiers pour le facteur sont ainsi créés : le « facteur polyvalent », professionnel de la distribution et de la qualité de service, et le « facteur de services expert », qui assure des services de proximité nécessitant des compétences spécifiques. Aujourd'hui, des facteurs sont aussi guichetiers (600 facteurs-guichetiers en activité ou en formation à fin 2016) et peuvent évoluer vers de nouveaux domaines d'activité tels que ceux de l'informatique et de la maintenance technique (300 postes proposés entre 2016 et 2020) grâce à des programmes de formation spécifiques. De nouveaux métiers vont également se développer dans la logistique pour l'optimisation des transports et la prévision et la planification des flux (planificateur/optimisateur transport, supply chain manager...). Enfin, pour accompagner la croissance du marché des professionnels et des entreprises, La Banque Postale développe le métier de responsable de clientèle professionnelle (1 000 à l'horizon 2020).

— **Polyvalents, les postiers accompagnent désormais le développement des services qui dessinent le nouveau profil du Groupe.**

Les postiers évoluent

Dynamiser la mobilité entre les branches, la maison mère et les filiales et entre les métiers constitue un axe fort, choisi par La Poste pour réaliser sa transformation. Grâce à une prise en charge personnalisée, chaque postier peut réussir sa mobilité. De nombreuses aides financières (indemnité de mobilité fonctionnelle ou géographique, prise en charge des frais de



déménagement, prêts à tarifs préférentiels) et le droit au retour en cas de mobilité vers une société du Groupe La Poste ou de changement de filière professionnelle au sein de La Poste SA complètent cet accompagnement.

En matière de mobilité, La Poste a posé le principe d'une priorité à l'évolution interne par rapport au recrutement externe. De fait, la mobilité a augmenté en 2016 dans toutes ses dimensions (fonctionnelle et géographique) et en particulier les mobilités interbranches qui sont en progression de +28 %, avec 1 700 postiers. Elle se réalise sur un ensemble de métiers variés (relation client, projet, production, distribution). En hausse, la mobilité externe, avec la création d'entreprise, les mobilités volontaires sécurisées et les évolutions vers l'économie sociale et solidaire (ESS). Avec le partenariat « L'Alliance dynamique », signé avec des structures de l'ESS, La Poste aide les postiers à concrétiser leur projet d'évolution vers un secteur qui propose une grande diversité de métiers. Elle accompagne de nombreux projets, qu'il s'agisse de la création d'une structure au sein de l'ESS, de l'engagement, en fin de carrière, dans une cause d'intérêt général ou d'une évolution professionnelle vers une structure de l'ESS.



— **Quelle que soit l'évolution choisie (interne, externe), les parcours sont sécurisés à chaque étape : élaboration du projet, formations complémentaires et retour facilité au sein du Groupe si besoin.**

Des acteurs et des outils dédiés

Des évolutions facilitées avec des acteurs dédiés et des outils adéquats. Après une expérimentation réussie en 2015, 12 Espaces Mobilité Groupe (EMG) ont été déployés en région en 2016 et sont venus compléter l'action des Espaces Mobilité des branches. Ces acteurs accompagnent les projets individuels d'évolution professionnelle : au sein d'une branche, entre branches, entre les branches et les filiales, vers la création d'entreprise, la fonction publique ou l'économie sociale et solidaire.

À ces espaces, s'ajoute un réseau de 260 conseillers en évolution professionnelle (CEP). Interlocuteur privilégié de tout postier qui entre dans une démarche d'évolution, le CEP aide celui-ci à élaborer son projet, le conseille et l'oriente. Un parcours qualifiant « Évolution de



« Je souhaitais rejoindre mon conjoint en Lot-et-Garonne. Après avoir évalué mes compétences et les emplois possibles dans ce département, ma conseillère en évolution professionnelle m'a proposé de réaliser un stage en janvier pendant une semaine en bureau de poste. En juillet, je réalisais ma mobilité! »



Pauline,
chargée de clientèle service clients en centre financier, devenue chargée de clientèle La Poste

Plus de
2000
événements organisés dans le cadre des « 4 saisons de l'évolution professionnelle ».

31500
évolutions professionnelles réalisées en 2016.

10989
offres d'emploi internes ont été publiées, en augmentation de 24%.

1000
emplois nouveaux dans le secteur de la transition énergétique à l'horizon 2020.



la posture de conseil des conseillers mobilités » de onze jours a été créé en 2016 pour renforcer la professionnalisation des conseillers.

Pour multiplier les possibilités d'information, le site m@p (Mon avenir avec La Poste) propose une cartographie des métiers, la charte de la mobilité, des modules de e-formation et des ateliers numériques autour du CV, des lettres de motivation et des entretiens. La bourse d'emplois du Groupe est consultable sur m@p. Chaque postier peut créer une alerte, accéder à son espace personnel et postuler à une offre. Autre outil, le nouveau site des ressources humaines, netRH, a été mis en ligne en novembre. Plus simple, plus accessible et plus personnalisé, il donne de l'information sur les politiques et dispositifs RH mis en œuvre au sein de La Poste. L'un comme l'autre sont accessibles depuis l'Intranet de l'entreprise, depuis une connexion internet à son domicile ou, nouveauté 2016, depuis un smartphone ou une tablette.

Enfin, devant le succès croissant de la Semaine de l'évolution professionnelle lancée en 2013, et pour être plus proche des attentes des postiers, La Poste a dynamisé cette action en créant « Les 4 saisons de l'évolution professionnelle ». Chaque établissement a organisé au moins un événement lié à l'évolution professionnelle en 2016. Tout au long de l'année, 25000 postiers ont ainsi pu découvrir l'ensemble des activités du Groupe et développer leur projet professionnel au travers de plus de 2000 événements, conférences, rencontres et ateliers, sur tout le territoire et dans toutes les branches.

— **Acteurs dédiés et outils ad hoc contribuent à un meilleur accompagnement des évolutions professionnelles de tous les collaborateurs de La Poste.**

Promotion

Trois dispositifs de promotion contribuent à l'évolution professionnelle : la reconnaissance des acquis pour progresser d'un niveau de classification, la reconnaissance du potentiel pour progresser de plusieurs niveaux de classification et la reconnaissance de l'expérience pour progresser d'un niveau de classification sur la base du mérite et de l'ancienneté. En 2016, 12 866 collaborateurs ont bénéficié d'un de ces trois dispositifs de promotion.



« Pouvoir bénéficier d'un aménagement de ma fin de carrière au sein de l'association haut-rhinoise d'aide aux personnes âgées (APA) de Thann est très enrichissant sur le plan personnel. Apporter écoute et attention aux autres, me sentir utile dans un cadre agréable constituent pour moi une immense source de satisfaction. »



Dolorès,
ancienne factrice



Examinatrice du code de la route, un nouveau métier

« Lorsque ce nouveau service a été déployé, j'ai saisi l'opportunité et je me suis portée volontaire. » Sylvie, ancienne factrice dans les Côtes-d'Armor pendant trente ans, a choisi d'être examinatrice de l'épreuve théorique du code de la route. « Cette nouvelle orientation me paraissait d'autant plus intéressante que je commençais à sentir le poids des années sur mes épaules, se souvient-elle. Quelques jours de formation plus tard, j'étais opérationnelle. Depuis juillet 2016, trois fois par semaine, je supervise jusqu'à cinq sessions par jour, à Lamballe, Loudéac ou Dinan. Une activité pour laquelle je dois être rigoureuse afin de respecter la procédure de l'examen. Mais je peux aussi être bienveillante à l'égard des candidats parfois un peu stressés, afin qu'ils passent l'examen dans de bonnes conditions. Cette mission me convient parfaitement. Je me sens très utile dans cette nouvelle fonction. »

— **Le 23 mai, La Poste obtenait l'agrément de l'État pour organiser les épreuves du code de la route. Dès le 13 juin, les premiers candidats étaient accueillis dans 13 centres. Fin 2016, ils étaient 300 centres d'examen.**



×

FORMATION

Accompagner
la transformation
du Groupe et
répondre aux
attentes des
postiers

Former les postiers d'aujourd'hui pour construire La Poste de demain. Levier essentiel pour accompagner la transformation du Groupe, la formation répond aux besoins d'évolution professionnelle des collaborateurs et à l'émergence de nouvelles compétences. Avec un objectif : satisfaire les attentes des postiers comme celles de l'entreprise.



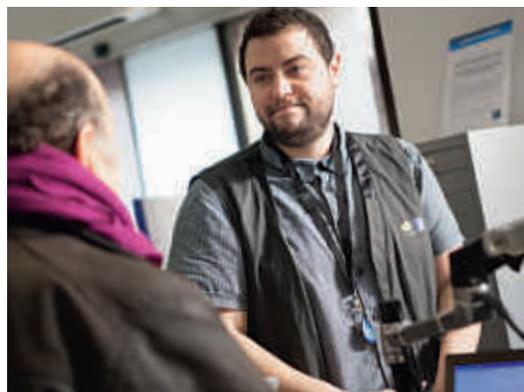
Des formations au service des postiers

Qu'elle soit effectuée en présentiel ou à distance, la formation à La Poste utilise de multiples canaux afin de répondre aux souhaits d'évolution des postiers et aux enjeux du Groupe.

Initiés en avril 2015, par la signature de l'accord « Un avenir pour chaque postier », les parcours qualifiants ont été consolidés tout au long de l'année 2016, avec la création de 18 nouveaux parcours. Plus de 19 000 postiers se sont engagés dans un parcours qualifiant depuis avril 2015.

Conçus avec les branches et les filières professionnelles pour favoriser les passerelles entre les métiers, ils touchent toutes les activités (orientation client, expertise bancaire, conseil, logistique ou encore management) et permettent d'acquérir ou de renforcer des compétences clés, contribuant ainsi à l'employabilité des postières et des postiers. À fin 2016, 10 500 postiers ont terminé leur parcours qualifiant et ont reçu leur certification. L'objectif est d'atteindre 50 000 parcours qualifiants fin 2020. Le parcours qualifiant est un dispositif complémentaire aux parcours d'intégration qui permettent d'acquérir les fondamentaux d'un poste.

Avec les programmes cœur de métier des branches, La Poste s'intéresse à ce qui fait le quotidien de ses collaborateurs et leur fournit les moyens de développer leur expertise en rapport avec leur métier. Ces programmes touchent tous les domaines : développement commercial,



transformation stratégique des organisations, développement de la banque multicanale et digitale pour accompagner l'évolution de la relation client à distance, professionnalisation de la force de vente à distance, accompagnement de l'évolution de l'offre numérique bancaire...

Le développement des compétences bancaires et de la gestion des risques se poursuit dans le cadre de l'École de la Banque et du Réseau créée en 2015. Celle-ci propose de nombreuses formations, à destination des directeurs commerciaux ou des managers stratégiques bancaires (crédit, solutions clients, risques), et trois parcours qualifiants conçus à l'attention des collaborateurs des directeurs de secteur : responsable clientèle particulier, responsable espace commercial et responsable de l'exploitation. Enfin, l'Université Services-Courrier-Colis, levier de la transformation de la branche, devient un acteur

majeur de la montée en compétence, avec la création de quatre écoles centrées sur les métiers : l'École de la qualité, l'École de la supply chain, l'École du marketing et l'École du métier de facteur.

— **Dès 2017, chaque école mettra en œuvre des parcours de professionnalisation.**

Un institut dédié aux managers

La transformation du Groupe nécessite un engagement fort des managers, porteurs et acteurs du plan stratégique. Leur développement est essentiel. L'Institut propose une offre commune de développement des compétences managériales, conçue en collaboration avec les branches, complète et multimodale : formations en ligne, conférences, parcours, chaîne vidéo...

Elle est destinée aux 20 000 managers du Groupe. Un catalogue de formations, consultable en ligne et téléchargeable, s'enrichit régulièrement avec, en 2016, 18 programmes de formation à la carte, 50 modules courts de formations en ligne, 50 fiches pratiques. Le programme « Management 2020 » pour les dirigeants et un parcours pour les nouveaux managers y figurent. Au sein de l'Institut du management, déjà plus de 10 000 managers ont suivi des formations en présentiel, qui réunissent différents niveaux hiérarchiques et des participants issus de toutes les branches. Ces sessions ont lieu sur le site parisien de l'Institut du management ou dans les six « Im Campus » régionaux créés en 2016 à Bordeaux, Lille – Villeneuve-d'Ascq, Lyon, Marseille, Nancy et Rennes, à proximité des managers sur le terrain. Elles ont représenté 75 000 heures en 2016. Grâce à une plate-forme repensée, très ergonomique, les managers peuvent facilement choisir leur formation. Cette plate-forme donne accès à toutes les ressources numériques : tutoriels, interviews, fiches outils. S'y trouvent, notamment un dossier sur le management à distance, ou encore une rubrique « Mieux connaître Le Groupe La Poste ». La plate-forme permet aussi d'accéder à l'Im-box, bibliothèque de formations digitales en accès libre avec une large offre de e-learning, composée de courtes formations en ligne, de vidéos sur le management

En 2016,

18

nouveaux parcours qualifiants créés.



Fin 2016, plus de

19000

postiers ont terminé ou sont engagés dans un parcours qualifiant.

5164677

heures de formation.

Institut du management :

18

programmes de formation à la carte.

50

modules courts de formation proposés aux managers.

10000

managers formés en présentiel.

80000

facteurs et encadrants formés à l'utilisation de Facteco.

Plus de

60000

postiers ont suivi au moins une des formations du programme « Tous numériques ! ».





et de fiches pratiques. L'Im-TV, la nouvelle chaîne de ressources vidéo, permet la consultation, en libre-service, des vidéos recommandées lors du programme de développement managérial ou lors des formations. On y trouve de courtes vidéos d'experts, classées par thème et très pragmatiques, des mini-conférences ou un cycle de 15 conférences sur les nouvelles tendances du management.

— En 2017, un COOC destiné aux managers, centré sur une meilleure connaissance du Groupe dans toutes ses composantes, verra le jour.

L'indispensable numérique

Programme de formation au numérique multiniveau et multimodal, « Tous numériques ! », initié fin 2015, a permis à plus de 60 000 postiers de s'engager dans une dynamique de familiarisation et de perfectionnement au numérique, à leur rythme et selon leurs besoins. Un module de e-learning explique ce qu'est le numérique et détaille ses enjeux dans la transformation du Groupe. Complété par une plate-forme de vidéos en ligne, pour tester ses connaissances numériques, il débouche sur la délivrance d'un Passeport numérique donnant



Satisfaction

Parmi les postiers qui suivent une formation diplômante, 279 d'entre eux ont obtenu leur diplôme fin 2016. La Poste s'est engagée à ce qu'au moins 1 000 postiers participent à des formations diplômantes entre 2015 et 2018. En matière de compte personnel de formation, 285 dossiers ont été pris en charge financièrement par La Poste, représentant 23 703 heures de formation, pour une durée moyenne de 83 heures.



« Ce parcours qualifiant m'a été proposé par mon manager. Il m'a apporté une vision plus globale du métier. Il traite tous les sujets et met notamment l'accent sur les nouveaux services, les nouveaux métiers, les organisations innovantes... J'ai acquis de nouvelles connaissances et j'ai pu comparer mon expérience avec celle de mes collègues facteurs qualité d'autres bureaux. Ça permet de modifier ses habitudes ! »



Vincent,
facteur qualité dans une plate-forme Services-Courrier-Colis

accès à des thématiques du digital permettant d'obtenir des visas numériques.

Trois COOC (Corporate Open Online Course), version entreprise des fameux MOOC (Massive Open Online Course), ont été conçus et développés avec les postiers en 2016. Ces cours 100% en ligne et accessibles à tous les collaborateurs, à n'importe quel moment, depuis l'ordinateur, la tablette ou le smartphone, ont un objectif commun : faciliter l'utilisation du numérique. Constitués de quatre séquences à réaliser à son rythme sur une période de quatre semaines, ils proposent d'acquérir des connaissances de façon plus ouverte, avec des vidéos, des articles, des forums. Et parce qu'il est indispensable d'intégrer le digital dans le développement des formateurs, un SPOC (Small Private Online Course) pour découvrir les nouvelles pratiques pédagogiques leur est dédié. En 2016, près de 5200 postiers ont découvert l'un des trois COOC ou le SPOC.

Au quotidien, 80000 facteurs et encadrants utilisent Facteo, un dispositif sur smartphone qui permet d'organiser les tournées, de digitaliser les activités et de faire le lien entre le facteur et l'entreprise. Smarteo, une tablette embarquant la majorité des fonctionnalités d'un chargé de clientèle, est utilisée dans 1200 bureaux de poste. La mise en place de ces nouveaux outils de travail, 100% numériques, a été accompagnée de formations pour apprendre à utiliser les smartphones, les tablettes et leurs différentes applications. Dans chaque territoire, des pairs référents ont été formés pour accompagner et aider les postiers après leur formation.

En réponse aux nouveaux métiers issus de la transformation numérique de La Poste, le développement des compétences en codage informatique et en développement Web et mobile est devenu indispensable. Le 3 juin, La Poste a signé un partenariat avec l'école Simplon pour la formation des postiers au codage informatique. Après huit mois de formation en alternance aux métiers du développement Web et mobile, les postiers obtiendront une équivalence bac+2 qui débouchera sur un emploi au sein des directions des systèmes d'information du Groupe.

— **En décembre 2016, 15 postiers ont débuté une formation de web-développeur avec Simplon. Ils seront 50 sur une période de trois ans.**

Récompense

L'Association nationale des DRH (ANDRH) a récompensé la politique d'acculturation numérique conduite au sein de La Poste en décernant à Sylvie François, Directrice générale adjointe, directrice des ressources humaines du Groupe La Poste, le prix du DRH numérique 2016. Ce prix salue et encourage les bonnes pratiques RH au sujet de l'amélioration des conditions de travail, de la réduction de la fracture numérique et du développement de la culture numérique.



« J'ai été conseiller en patrimoine pendant douze ans, et je cherchais à évoluer. J'avais envie de manager une équipe. En 2015, une expérimentation a été menée pour créer les postes de responsable clientèle particuliers et j'ai pu en faire partie. J'ai suivi un parcours qualifiant, dix jours pendant deux semaines, puis un peu plus tard, une semaine supplémentaire sur la partie crédit immobilier. Deux quiz certifiants ont validé ces formations. Des modules complémentaires m'ont aussi appris à aller plus loin dans l'animation des équipes... »



Bernard,
responsable clientèle
particuliers, La Banque Postale



Les multiples bienfaits de la formation d'un manager

« La formation m'a permis de relativiser. Je me suis senti moins isolé avec mes problèmes. J'ai appris à les dépasser, avec les autres et non pas contre les autres. J'ai pu réfléchir sur des situations passées, prendre du recul et trouver des idées pour éviter de les reproduire. Remettre en cause ses habitudes est indispensable : il est facile de se laisser happer par les tâches quotidiennes... Je suis revenu avec des outils pratiques, directement applicables dans mon quotidien professionnel. Rencontrer des managers d'autres branches m'a montré que le management n'est pas juste une affaire de branche ou de secteur... Ces rencontres ont renforcé mon sentiment d'appartenance au Groupe. Depuis, j'ai partagé avec mes équipes cette phrase : "Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin." Et j'ai remarqué des changements positifs dans leurs performances collectives. »

— **Concrétisation de l'accord « Un avenir pour chaque postier », l'Institut du management propose aux 20000 managers du Groupe différentes formations et informations pour leur permettre de faire évoluer leur pratique managériale.**



VIE AU TRAVAIL

Privilégier la
santé, la sécurité
et le bien-être
au travail

“Bien dans son travail”, c’est le nouveau programme conçu fin 2016 pour renforcer la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail de tous les postiers. Il complète les nombreuses actions conduites par La Poste sur l’ensemble du territoire.



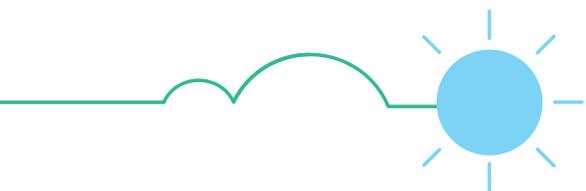
Privilégier la santé et la sécurité

Avec le projet « Bien dans son travail », La Poste a défini une approche globale pour améliorer la santé au travail, les conditions de travail et les relations professionnelles. Présenté aux organisations syndicales dans le cadre de la commission nationale santé et sécurité au travail en 2016, il sera mis en place en 2017 et jusqu’en 2020.

En juillet 2016, La Poste a lancé le programme BOLOCO, une grande opération de rénovation et de modernisation de ses locaux professionnels. Mené en collaboration étroite entre les managers, la filière prévention, les filières techniques et la filière immobilière, tout en associant les postiers, ce programme a déjà permis de rénover plus de 1 100 sites. Plus de 2 000 sites supplémentaires seront concernés en 2017. Ce programme améliore la sécurité, l’hygiène de vie au travail, les conditions de restauration et la qualité des bureaux ou des espaces de travail : autant d’actions en faveur



des conditions de travail des postiers au quotidien. Le renforcement de la politique de santé se poursuit aussi en développant et en professionnalisant les acteurs de la prévention, la filière santé mais aussi en formant les managers. À La Poste, les principaux métiers sont physiques, et peuvent générer de la pénibilité ou de l’inaptitude. La prévention et la santé doivent être l’affaire de tous avec une attention particulière à la prévention des risques d’inaptitude et d’accidentologie. Pour cela, des programmes de formation importants ont été lancés. Un parcours complet de professionnalisation pour la filière prévention qui devient un parcours qualifiant mais aussi des formations pour tous les directeurs d’établissement, les présidents de CHSCT et leurs suppléants. Ces programmes contribuent au renforcement des actions de prévention des risques au plus près du terrain dans tous les métiers. Dans son accord majoritaire sur l’insertion des jeunes et le maintien dans l’emploi des seniors, signé le 3 octobre avec les organisations syndicales CFDT, FO, CFTC, CGC et UNSA, La Poste s’est engagée à développer plusieurs actions pour





lutter contre la pénibilité, en incitant les postiers concernés à évoluer professionnellement, en proposant des heures supplémentaires sur la base du volontariat pour les postiers ayant plus de 55 ans, et en reconduisant les dispositifs de fin de carrière spécifiques.

Pour faciliter le maintien au travail des postiers en situation de handicap ou qui ont des difficultés de santé, une nouvelle instance a été créée : la commission retour et maintien dans l'emploi (CRME). Cette commission est mise en place dans les entités territoriales. Elle se réunit régulièrement pour élaborer des solutions pour la reprise du travail, l'adaptation ou le changement de poste. Pour réaliser ce travail, tous les acteurs spécialisés sont réunis autour du manager : responsable RH, médecin du travail, assistante sociale, préventeur et conseiller en évolution professionnelle (CEP).

— Autant de démarches qui montrent l'importance, pour La Poste, de la santé et de la sécurité au travail.

Améliorer la qualité de vie au travail

Engagée dans une transformation numérique sans précédent, La Poste veille à ce que l'utilisation des nouveaux outils de travail n'envahisse pas la vie personnelle des postiers. Le droit à la déconnexion a été institué pour tous les postiers qui utilisent

Diversité sociale

La Poste a noué des partenariats avec les « Écoles de la deuxième chance » et l'association « Nos quartiers ont du talent », apportant son aide, via diverses actions, à presque 1 200 jeunes. L'Envol, le campus de La Banque Postale qui favorise le parcours scolaire de jeunes issus de milieux modestes, accompagne 375 jeunes vers des filières d'excellence.

les technologies numériques dans leur travail. En dehors de ses heures de travail, chacun a le droit de ne pas répondre aux messages (SMS, e-mails, appels téléphoniques) reçus et s'abstient de solliciter ses collègues ou ses équipes. Des campagnes d'information ont été menées auprès de tous les managers et des 100 000 postiers qui utilisent l'e-mail dans leur travail.

Du 13 au 17 juin 2016, pour la deuxième année consécutive, La Poste a participé à la Semaine de la qualité de vie au travail. Son thème, « Mieux travailler à l'ère du numérique », a été l'occasion de présenter les actions accompagnant la transformation numérique du Groupe et de



« Dans les espaces de discussion sur le travail, les agents choisissent eux-mêmes le thème qu'ils veulent aborder – un problème à résoudre, une bonne pratique à améliorer, etc. – et les managers animent les échanges à travers des questionnements. Au fil de la discussion, une solution finit par émerger. C'est à la fois valorisant et responsabilisant pour les participants. »



Jimmy,
encadrant courrier

faire partager les bonnes pratiques internes. Pour favoriser l'expression des postiers sur leur travail afin de mieux identifier et de résoudre les difficultés qui peuvent être rencontrées, des espaces de discussion sur le travail (EDT) ont été expérimentés dans des établissements de toutes les branches. Ils réunissent un encadrant et son équipe pour un moment d'échange privilégié. Ensemble, les participants identifient les problèmes concrets qui se posent dans le travail au quotidien et peuvent imaginer des solutions qui sont ensuite mises en place. Les encadrants sont formés à l'animation de ces réunions qui se tiennent régulièrement. Autre façon de privilégier la qualité de vie au travail : les mesures issues de l'accord télétravail signé le 25 juin 2013 avec les organisations syndicales CGT, CFDT, FO, CFTC et CGC-UNSA. 1 615 télétravailleurs sont comptabilisés à fin décembre.

— Enfin, en octobre 2016, des négociations ont été initiées avec l'ensemble des partenaires sociaux sur l'amélioration des conditions de travail et l'évolution des métiers des facteurs et de leurs encadrants. Ces négociations ont abouti à la signature d'un accord majoritaire le 7 février 2017.



1300
personnes ont bénéficié d'au moins une action de maintien dans l'emploi en 2016.

5,84%
des postiers sont bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE).

700
aménagement de poste réalisés pour des postiers en situation d'inaptitude.



Favoriser l'égalité des chances

L'accueil et l'insertion des personnes handicapées ont continué à progresser : avec plus de 10 000 postiers bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE), le taux de BOE est très proche de l'obligation légale de 6% puisqu'il s'élève à 5,84%, en forte augmentation par rapport à 2015 (5,09%).

159 personnes en situation de handicap ont été recrutées en 2016 dans toutes les formes d'emploi : 45 en CDI, 17 en CDD de plus de six mois et 97 en contrat en alternance. La vie quotidienne autour du handicap est également facilitée : plus de 800 postiers ont bénéficié des jours supplémentaires d'autorisation spéciale d'absence (ASA) pour réaliser des démarches liées au handicap, pour eux ou pour un enfant. Pour la seconde année consécutive, La Poste a organisé pendant la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées des actions consacrées au handicap et à la diversité, et notamment une campagne de communication « Tous différents, tous performants ». Des silhouettes en carton de postiers anonymes font état de remarques ou de comportements discriminants liés à leurs différences. Ces silhouettes sont installées sur les sites de travail pour sensibiliser les postiers, favoriser les échanges et rappeler la politique de respect de la diversité de La Poste. Ces actions ont été complétées par la formation à la diversité et à l'égalité des chances des postiers, cadres supérieurs, cadres stratégiques et dirigeants nouvellement nommés.

— **Année après année, La Poste poursuit son engagement et renouvelle ses actions en faveur de la diversité et de l'égalité des chances.**



Avant

Après



« Un cadre agréable est indispensable pour que les postiers se sentent bien au travail. Passer d'une salle vieille et mal éclairée à une salle refaite, claire et propre, c'est un vrai plus. Quand on regarde les photos avant-après, on comprend tout de suite. Et la salle de pause nous permet de ne plus déjeuner sur un coin de bureau. »



Véronique,
Directrice de secteur

5,2 M€
investis dans la rénovation des
locaux des postiers en 2016.

Plus de
1100
sites rénovés en 2016.





Apprendre à déconnecter

Avec des horaires de travail compris le matin entre 4 h 30 et 11 h 30, respecter le droit à la déconnexion n'est pas toujours facile. Pour les managers des plate-formes de préparation et de distribution du courrier, c'est même un vrai challenge. À Éragny, un groupe de travail sur le référentiel managérial des responsables d'équipe a mis en lumière cette difficulté. « On note un vrai changement depuis la mise en place du droit à la déconnexion, confirme Brice, un responsable d'équipe. Dorénavant, nos N+1 n'organisent plus de réunion en dehors de nos heures de service. Et de mon côté, je ne contacte pas mes agents hors de leur temps de travail. Le corollaire, c'est que je ne réponds pas à leurs messages ou à leurs SMS, sauf urgence absolue, ce qui est très rare. »

— Sur la plate-forme, nous avons appris que nous pouvons gérer certaines situations en amont, et que d'autres ne sont pas aussi urgentes que l'on se l'imagine.



ACTIVITÉS SOCIALES

Répondre aux besoins des postiers et de leur famille dans leur vie quotidienne

Proposée à tous les personnels de La Poste SA, l'offre d'activités sociales contribue au bien-être des postiers. Cette offre se déploie dans de nombreux domaines comme la restauration, les activités culturelles et de loisirs, l'aide à la parentalité et les actions d'entraide et de solidarité. Elle s'accompagne d'une politique volontaire en matière de logement, organisée sans interruption depuis 2006 par des accords sociaux avec l'ensemble des organisations syndicales.

Le Cogas (Conseil d'orientation et de gestion des activités sociales), présidé par la directrice générale adjointe, directrice des ressources humaines du Groupe, décide de la politique des activités sociales et répartit, par domaine, le budget social qui lui est alloué par La Poste. Il est composé de 24 membres représentant l'entreprise (8), les syndicats (8) et des associations nationales (8). Au niveau territorial, la concertation sur les activités sociales s'exerce dans le cadre des CTPC (commissions territoriales de pilotage et de concertation).

Le logement, volet important d'une politique d'aides sociales

Fruit d'un dialogue social constructif avec l'ensemble des organisations syndicales, la politique logement a fait l'objet de trois accords unanimes en 2006, 2011 et 2014. Un nouvel accord pour la période 2017 - 2019 a été signé le 30 mai par les organisations syndicales CGT, CFDT, FO, CFTC, CGC et UNSA. Sujet important pour bon nombre de postiers, le logement fait l'objet, dans toutes ses dimensions, d'une politique volontaire : des aides et des services adaptés aux différentes situations professionnelles et personnelles, des propositions de logement diversifiées, allant de l'hébergement au logement locatif social, jusqu'à l'accession sociale à la propriété. L'ensemble de ces prestations est géré par le service logement de La Poste (SLP) dont l'action est relayée par les équipes DNAS (direction nationale des activités sociales) dans les régions. 9 478 postiers ont été bénéficiaires des prestations et solutions logement en 2016.

La Poste a versé plus de 29 millions d'euros à Action Logement (32 millions d'euros à l'échelle du Groupe) – avec qui un nouvel accord, portant sur les années 2016-2019, a été signé – au titre de la participation des employeurs à l'effort de construction (ex. : 1 % logement), dont La Poste est le premier contributeur de France. Au-delà de cette participation, La Poste a consacré 14 millions d'euros supplémentaires à des aides et prestations diverses au logement.

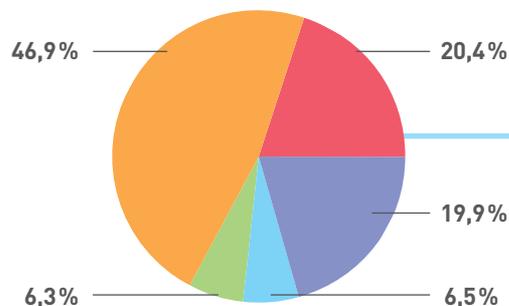
— 2 283 nouveaux postiers sur 3 240 demandeurs ont été logés dans un logement social.

— 43 millions d'euros sont consacrés chaque année au logement des postiers de La Poste SA.

Informé

Lancement du guichet des aidants familiaux

La Poste a créé un guichet d'information pour accompagner les postiers aidants familiaux. Ce service propose un accompagnement personnalisé et cherche des solutions adaptées pour l'aidant et l'aidé.



205,9 M€
Budget social pour l'année 2016,
soit un financement moyen par
postier de 1 058 euros.

46,9%

Offre de restauration.

Restauration collective et titre restaurant.

20,4%

Activités sportives, de loisirs et culturelles.

Aides financières directes pour favoriser le départ en vacances, la pratique d'un sport, l'accès à des manifestations culturelles ou de loisirs. Activités proposées par les associations qui œuvrent dans ces domaines.

19,9%

Aide à l'enfance et à la jeunesse.

Aides à la garde d'enfants, aux séjours en centres de vacances et au soutien scolaire.

6,5%

Actions d'entraide et de solidarité.

Aides aux postiers aidants familiaux, aux familles d'enfants handicapés, aux personnes en situation de handicap, de grave maladie, et aux victimes d'addiction. Au travers des associations, engagement en faveur du don du sang et des actions de secourisme.

6,3%

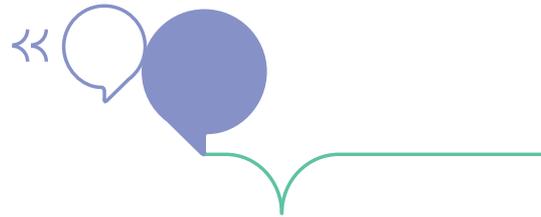
Frais de structure.



DIALOGUE SOCIAL

Favoriser la qualité de vie au travail par un dialogue social constant et de qualité

Entre La Poste et les organisations syndicales représentatives, le dialogue est constant ! Il a abouti en 2016 à la signature de cinq accords sociaux importants, dans la continuité des politiques sociales menées par le Groupe, qui participent à la transformation de La Poste.



Les accords signés en 2016

L'accord social sur les guichetiers-chargés de clientèle signé le 1^{er} mars par Le Réseau La Poste et cinq organisations syndicales (CFDT, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA) reconnaît les efforts accomplis par les guichetiers pour accompagner la transformation du Réseau. Les guichetiers deviennent des chargés de clientèle. L'accord prévoit 1 000 parcours de formation qualifiants et diplômants pour développer leurs compétences et 6 700 promotions d'ici à la fin 2018.

L'accord sur les métiers et les parcours professionnels des conseillers bancaires (CFDT, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA) a été signé le 2 mars pour trois ans. Il renforce l'accompagnement des conseillers bancaires afin de faciliter leur évolution et prévoit parcours qualifiants et parcours professionnels pour valoriser l'accès à ces métiers. Des mesures financières incitatives sont prévues pour faciliter la mobilité interne.

L'accord relatif aux mesures salariales pour l'année 2016 a été signé le 15 mars par les organisations syndicales CFDT et la liste commune CFTC-CGC-UNSA.

L'avenant à l'accord d'intéressement à La Poste 2015-2017 (CFDT, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA) est signé le 27 juin. Il permet le versement d'une prime d'intéressement centrée sur les résultats. Il valorise ainsi le fruit des efforts engagés par l'ensemble des postiers.

L'accord majoritaire relatif à l'insertion des jeunes et à l'emploi des seniors à La Poste (CFDT, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA), signé le 3 octobre, fait suite à l'accord « contrat de génération » signé en 2014. Il porte sur les années 2016 à 2018, pendant lesquelles La Poste s'engage à recruter 3 000 jeunes en CDI, à signer 12 000 contrats de formation en alternance et à

accueillir 15 000 jeunes en stage. Elle s'engage aussi à poursuivre une politique active de maintien dans l'emploi des seniors, adaptée à la structure démographique des personnels de La Poste.

Accord sur l'amélioration des conditions de travail et l'évolution des métiers de facteurs et de leurs encadrants

Le 26 octobre, La Poste initiait un dialogue avec l'ensemble des partenaires sociaux sur l'amélioration des conditions de travail et l'évolution des métiers de facteurs et de leurs encadrants conclu le 7 février 2017 par la signature d'un accord social historique avec les syndicats CFDT, FO, CFTC, CGC. Il accompagne l'évolution du métier de facteur au moment où son activité change et se diversifie, en particulier avec le développement des nouveaux services. La Poste adopte ainsi des mesures concrètes pour améliorer les conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants.

Ses principaux engagements sur la durée de l'accord :

- 3 000 recrutements de facteurs en CDI en 2017 ;
- valorisation et renforcement des moyens de remplacement permanents et amélioration de la charge de travail ;
- développement de la formation : 4 000 parcours qualifiants chaque année pour les facteurs et 2 000 parcours qualifiants pour les encadrants ;
- promotion de 32 000 facteurs et 2 000 encadrants ;
- création d'une école des métiers de facteur, d'un accompagnement managérial en matière de santé et de qualité de vie au travail et de deux nouvelles fonctions d'encadrant.

Négociations en cours

L'année 2016 a été riche en négociations, puisque, outre les cinq négociations nationales finalisées par des accords signés, trois négociations majeures ont été poursuivies. Elles ont porté sur :

- l'importance du dialogue social et sa réaffirmation à tous les niveaux de l'entreprise. La négociation concerne le développement de l'information, de la concertation et de la négociation entre La Poste et les organisations syndicales. Cet accord remplacera l'accord sur le dialogue social à La Poste du 21 juin 2004 ;
- la définition des droits et des moyens permettant aux représentants syndicaux d'exercer leur mandat en lien avec l'accord sur le dialogue social, et de conduire un dialogue social de qualité. Cet accord vise également à reconnaître et valoriser les parcours syndicaux ;
- la mise en place d'une « instance de Groupe » composée de membres représentant les personnels de La Poste et de ses filiales françaises. Cette future instance permettra de partager des informations stratégiques, économiques et financières concernant le Groupe La Poste. Elle remplacera l'actuelle commission d'échange sur la stratégie du Groupe La Poste (CESG).

Ces négociations démontrent la volonté de La Poste de conduire, dans le dialogue social, la transformation du Groupe au bénéfice de tous les postiers.

Formation

Pour aider ses managers à développer un dialogue social de qualité, La Poste a imaginé, en coopération avec l'Institut du management, un cycle de formations spécifiques. Cinq fois dans l'année, une formation sur « Les enjeux du dialogue » a permis de réunir, le temps d'une journée, 180 directeurs et managers opérationnels et les responsables des cinq organisations syndicales représentatives, qui ont pu présenter leurs actions et répondre à toutes les questions. Quant à la formation de deux jours, « Renouveler votre pratique du dialogue social », près de 200 directeurs et managers opérationnels ont eu l'occasion de la suivre.



420 € brut

C'est le montant de la prime d'intéressement au titre de 2016, versée à chaque postier en 2017.

831 M€

Montant global de l'intéressement au titre de l'exercice 2016.

350

managers ont participé à une formation sur le dialogue social.

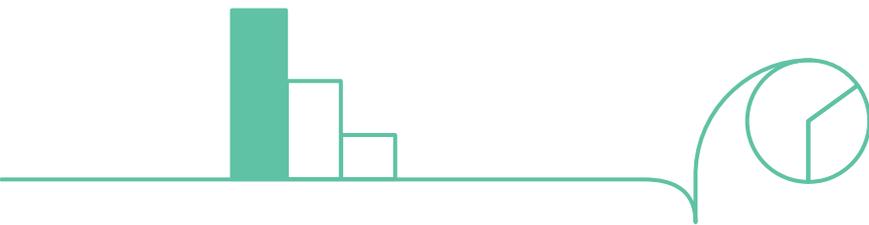
3000

recrutements de facteurs en CDI prévus pour 2017, suite à l'accord sur l'amélioration des conditions de travail et l'évolution des métiers des facteurs et de leurs encadrants.

Bilan social

La Poste

2016



1. Emploi

- P. 33 — 1.1 Effectifs
- P. 41 — 1.2 Travailleurs extérieurs
- P. 42 — 1.3 Embauches
- P. 44 — 1.4 Départs
- P. 48 — 1.5 Promotions
- P. 49 — 1.6 Personnes handicapées
- P. 51 — 1.7 Absentéisme

2. Rémunérations et charges accessoires

- P. 56 — 2.1 Montant des rémunérations
- P. 57 — 2.2 Hiérarchie des rémunérations
- P. 58 — 2.3 Charges accessoires

3. Conditions d'hygiène et de sécurité

- P. 59 — 3.1 Accidents du travail et de trajet
- P. 61 — 3.2 Maladies professionnelles
- P. 62 — 3.3 Médecine du travail de La Poste
- P. 62 — 3.4 Médecine de contrôle
- P. 63 — 3.5 Comités d'hygiène et de sécurité
- P. 64 — 3.6 Dépenses en matière de sécurité

4. Autres conditions de travail

- P. 65 — 4.1 Durée et aménagement du temps de travail
- P. 66 — 4.2 Organisation et contenu du travail

5. Formation

- P. 67 — 5.1 Formation professionnelle
- P. 69 — 5.2 Congés formation
- P. 69 — 5.3 Alternance

6. Relations professionnelles

- P. 70 — 6.1 Représentants du personnel
- P. 73 — 6.2 Information et communication

7. Autres conditions de vie relevant de l'entreprise

- P. 75 — 7.1 Action sociale

1. EMPLOI

1.1 — Effectifs

1.1.1 – Effectif total au 31 décembre

L'année 2016 est marquée par un volume de recrutements en augmentation par rapport à l'année précédente (4 463 recrutements en CDI en 2016, contre 3 588 en 2015). Le nombre de départs est en légère augmentation par rapport à 2015 (+807).

La Poste favorise les effectifs en contrats permanents (93,9 % des effectifs en 2016) et maintient un taux d'emploi en CDD faible pour une entreprise de main d'œuvre à activité saisonnière (4,7 % équivalents à temps plein hors contrats pro).

En personnes physiques	2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	19 100	19 114	18 959
Cadres (classe III)	34 109	34 012	33 686
Maîtrise et exécution (classes II et I)	178 138	170 919	167 927
TOTAL	231 347	224 045	220 572

Répartition par sexe et statut

	2014			2015			2016		
	Fonctionnaires	CDD ⁽¹⁾	CDI ⁽²⁾	Fonctionnaires	CDD ⁽¹⁾	CDI ⁽²⁾	Fonctionnaires	CDD ⁽¹⁾	CDI ⁽²⁾
F*	48 629	7 080	64 060	46 413	6 745	63 299	43 751	8 136	62 849
H*	60 384	8 240	42 954	56 178	8 228	43 182	51 763	10 222	43 851
E*	109 013	15 320	107 014	102 591	14 973	106 481	95 514	18 358	106 700

(1) Titulaires d'un contrat à durée déterminée.

(2) Titulaires d'un contrat à durée indéterminée.

* F : femmes – H : hommes – E : ensemble.

Les effectifs à la fin 2016 sont en diminution de 1,6 % par rapport à 2015 (-3,1 % entre 2015 et 2014).

1.1.2 – Effectif permanent

Il s'agit des agents à temps plein présents du 1^{er} janvier au 31 décembre.

	2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	16 134	15 944	15 616
Cadres (classe III)	28 221	27 591	26 975
Maîtrise et exécution (classes II et I)	132 248	126 318	119 197
TOTAL	176 603	169 853	161 788

1.1.3 – Nombre de salariés titulaires d'un contrat de travail à durée déterminée au 31 décembre

En personnes physiques	2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	183	214	269
Cadres (classe III)	951	1 158	1 449
Maîtrise et exécution (classes II et I)	14 186	13 601	16 640
TOTAL	15 320	14 973	18 358

1.1.4 – Effectif mensuel moyen

En équivalent agents années (moyenne sur douze mois de l'effectif total mesuré à la fin de chaque mois)	2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	17 885	17 906	17 681
Cadres (classe III)	31 834	31 533	30 922
Maîtrise et exécution (classes II et I)	162 358	154 981	148 794
TOTAL	212 077	204 420	197 397

Répartition par statut et contrat

	2016		
	Fonctionnaires	CDD ⁽¹⁾	CDI ⁽²⁾
Cadres supérieurs (classe IV)	9 529	212	7 941
Cadres (classe III)	16 974	1 210	12 737
Maîtrise et exécution (classes II et I)	62 063	10 531	76 200
TOTAL	88 566	11 953	96 878

(1) Titulaires d'un contrat à durée déterminée.

(2) Titulaires d'un contrat à durée indéterminée.

1.1.5 – Répartition par sexe de l'effectif total au 31 décembre

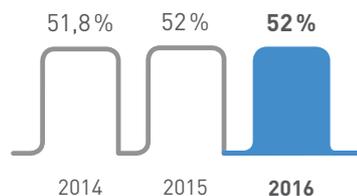
En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	F	7 881	7 981	8 004
	H	11 219	11 133	10 955
	E	19 100	19 114	18 959
Cadres (classe III)	F	17 225	17 415	17 523
	H	16 884	16 597	16 163
	E	34 109	34 012	33 686
Maîtrise et exécution (classes II et I)	F	94 663	91 061	89 209
	H	83 475	79 858	78 718
	E	178 138	170 919	167 927
TOTAL	F	119 769	116 457	114 736
	H	111 578	107 588	105 836
	E	231 347	224 045	220 572

Répartition par domaine de pilotage

		2016			TOTAL
		Cadres supérieurs (classe IV)	Cadres (classe III)	Maîtrise et exécution (classes II et I)	
Courrier	F	3 054	5 023	57 698	65 775
	H	4 702	7 205	63 403	75 310
	E	7 756	12 228	121 101	141 085
Colis	F	217	193	1 284	1 694
	H	362	380	3 308	4 050
	E	579	573	4 592	5 744
Services financiers	F	834	1 988	6 863	9 685
	H	1 446	1 441	2 947	5 834
	E	2 280	3 429	9 810	15 519
Réseau	F	3 043	9 849	23 005	35 897
	H	3 411	6 677	8 851	18 939
	E	6 454	16 526	31 856	54 836
Supports et structures	F	856	470	359	1 685
	H	1 034	460	209	1 703
	E	1 890	930	568	3 388
TOTAL	F	8 004	17 523	89 209	114 736
	H	10 955	16 163	78 718	105 836
	E	18 959	33 686	167 927	220 572

1.1.5 bis – Taux de féminisation de l'effectif total au 31 décembre

Évolution globale



Évolution par domaine de pilotage

En %	2014	2015	2016
Courrier	46,1	46,4	46,6
Colis	29,8	29,7	29,5
Services financiers	62,5	62,5	62,4
Réseau	66,4	65,3	65,5
Supports et structures	39,7	49,2	49,7

52 % des postiers sont des postières, un chiffre stable par rapport à l'année précédente. La part des femmes dans l'encadrement progresse à nouveau (48,5 % en 2016 et 47,3 % en 2015) ainsi que la part des femmes au sein des cadres dirigeants (31,7 % en 2016 et 31,5 % en 2015), dans le contexte de l'engagement pris par La Poste de poursuivre le développement de la mixité à tous les niveaux de l'entreprise.

1.1.6 – Répartition par âge de l'effectif au 31 décembre

Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	60 ans et +	1 333	1 602	1 891
	50 à 59 ans	8 451	8 562	8 434
	40 à 49 ans	5 977	5 921	5 845
	30 à 39 ans	2 721	2 462	2 250
	25 à 29 ans	400	330	257
	20 à 24 ans	35	23	13
	19 ans et –	–	0	0
Cadres (classe III)	60 ans et +	1 709	2 196	2 525
	50 à 59 ans	14 817	14 520	14 025
	40 à 49 ans	8 563	8 463	8 488
	30 à 39 ans	6 253	6 086	5 866
	25 à 29 ans	1 522	1 359	1 169
	20 à 24 ans	294	230	164
	19 ans et –	0	0	0
Maîtrise et exécution (classes II et I)	60 ans et +	7 559	9 090	10 403
	50 à 59 ans	67 666	65 017	61 814
	40 à 49 ans	45 207	42 846	40 782
	30 à 39 ans	31 460	29 498	27 923
	25 à 29 ans	8 796	7 923	7 480
	20 à 24 ans	3 070	2 746	2 631
	19 ans et –	194	198	254
TOTAL	60 ans et +	10 601	12 888	14 819
	50 à 59 ans	90 934	88 099	84 273
	40 à 49 ans	59 747	57 230	55 115
	30 à 39 ans	40 434	38 046	36 039
	25 à 29 ans	10 718	9 612	8 906
	20 à 24 ans	3 399	2 999	2 808
	19 ans et –	194	198	254

La part des 55 ans et plus dans l'effectif permanent augmente de façon régulière, 28,9 % en 2016 (27,3 % en 2015). Cette augmentation illustre l'enjeu du maintien dans l'emploi des seniors au sein de l'entreprise qui fait l'objet d'une politique active en particulier dans le cadre de l'accord relatif à l'insertion des jeunes et à l'emploi des seniors signé le 3 octobre avec CFTD, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA.

Pyramide des âges par sexe

En %	2014		2015		2016	
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
60 ans et +	4,64	5,20	5,95	6,40	7,18	7,49
50 à 59 ans	40,59	43,74	41,25	43,12	41,41	41,97
40 à 49 ans	29,75	25,37	29,21	25,34	28,83	25,50
30 à 39 ans	19,00	18,41	18,08	18,33	17,40	18,29
25 à 29 ans	4,58	5,38	4,20	5,03	3,93	4,93
20 à 24 ans	1,34	1,82	1,20	1,69	1,11	1,70
19 ans et -	0,10	0,08	0,11	0,08	0,13	0,12

Âge moyen

	2014	2015	2016
Femmes	46,3	46,9	47,3
Hommes	46,7	47,0	47,2
Ensemble	46,5	46,9	47,2

L'âge moyen des postiers augmente et atteint 47,2 ans en 2016. Avec le recul de l'âge légal de départ à la retraite, la population des 60 ans et plus progresse sensiblement.

Répartition par domaine de pilotage

Fonctionnaires et salariés CDI	2016				
	Courrier	Colis	Services financiers	Réseau	Supports et structures
60 ans et +	7 583	186	1 736	4 869	445
50 à 59 ans	49 479	1 398	7 673	24 228	1 495
40 à 49 ans	35 569	1 819	3 057	13 804	866
30 à 39 ans	24 109	1 313	1 959	8 255	403
25 à 29 ans	6 321	229	448	1 863	45
20 à 24 ans	2 025	109	43	624	7
19 ans et -	105	11	0	138	0
TOTAL	125 191	5 065	14 916	53 781	3 261

1.1.7 – Répartition de l'effectif au 31 décembre selon l'ancienneté

Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	40 ans et +	488	582	635
	30 à 39 ans	6 260	6 474	6 282
	20 à 29 ans	3 522	3 672	3 905
	10 à 19 ans	4 980	5 059	5 231
	5 à 9 ans	1 986	1 817	1 480
	4 ans et -	1 681	1 296	1 157
Cadres (classe III)	40 ans et +	756	1 024	1 048
	30 à 39 ans	11 898	11 683	11 074
	20 à 29 ans	7 089	7 092	7 405
	10 à 19 ans	8 507	8 498	8 930
	5 à 9 ans	3 008	2 695	2 353
	4 ans et -	1 900	1 862	1 427
Maîtrise et exécution (classes II et I)	40 ans et +	1 485	2 160	2 557
	30 à 39 ans	38 891	37 162	33 428
	20 à 29 ans	37 728	37 354	38 426
	10 à 19 ans	60 161	57 352	54 088
	5 à 9 ans	15 104	13 310	13 158
	4 ans et -	10 583	9 980	9 630
TOTAL	40 ans et +	2 729	3 766	4 240
	30 à 39 ans	57 049	55 319	50 784
	20 à 29 ans	48 339	48 118	49 736
	10 à 19 ans	73 648	70 909	68 249
	5 à 9 ans	20 098	17 822	16 991
	4 ans et -	14 164	13 138	12 214

Les postiers réalisent des carrières longues dans l'entreprise. Ainsi, 51,8 % (51,2 % en 2015) des postiers ont une ancienneté à La Poste supérieure ou égale à 20 ans.

Ancienneté selon le sexe

2016

Fonctionnaires et salariés CDI	Cadres supérieurs			Cadres			Maîtrise et exécution			TOTAL		
	F	H	E	F	H	E	F	H	E	F	H	E
40 ans et +	195	440	635	377	671	1 048	985	1 572	2 257	1 557	2 653	4 240
30 à 39 ans	2 200	4 082	6 282	4 650	6 424	11 074	15 911	17 517	33 428	22 761	28 023	50 784
20 à 29 ans	1 865	2 040	3 905	3 829	3 576	7 405	23 136	15 290	38 426	28 830	20 906	49 736
10 à 19 ans	2 455	2 776	5 231	5 456	3 474	8 930	31 753	22 335	54 088	39 664	28 585	68 249
5 à 9 ans	616	864	1 480	1 434	919	2 353	6 188	6 970	13 158	8 238	8 753	16 991
4 ans et -	515	642	1 157	854	573	1 427	4 181	5 449	9 630	5 550	6 664	12 214
TOTAL	7 846	10 844	18 690	16 600	15 637	32 237	82 154	69 133	151 287	106 600	95 614	202 214

F : femmes – H : hommes – E : ensemble.

1.1.8 – Répartition de l'effectif au 31 décembre selon une structure de qualification détaillée

Fonctionnaires et salariés CDI

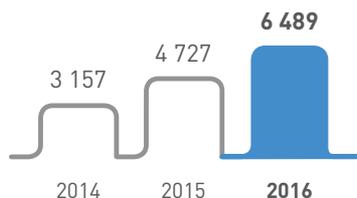
En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Groupes B et C	2 202	2 234	2 255
	Groupe A	16 715	16 666	16 435
Cadres (classe III)	III3	11 009	11 053	11 376
	III2	11 223	11 059	10 589
	III1	10 926	10 742	10 272
Maîtrise et exécution (classes II et I)	II3	26 446	26 516	26 452
	II2	32 321	30 562	28 280
	II1	22 512	21 411	20 482
	I3	44 823	43 422	42 095
	I2	37 847	35 405	33 976
	I1	3	2	2
TOTAL		216 027	209 072	202 214

La part des cadres (classes III + IV) dans le total des effectifs, fonctionnaires et salariés en CDI, passe de 24,1 % en 2014 à 24,75 % en 2015 et à 25,2 % en 2016. Cet accroissement sensible du taux d'encadrement illustre l'accroissement des qualifications au sein de l'entreprise.

1.2 — Travailleurs extérieurs

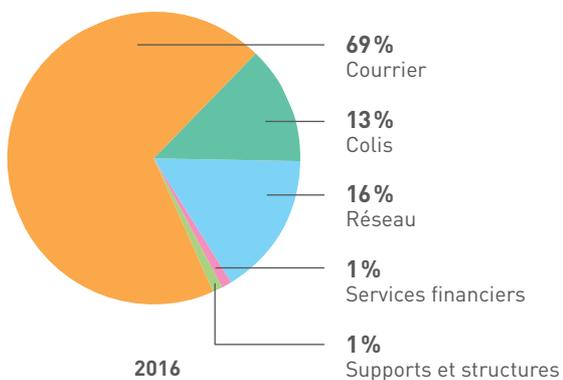
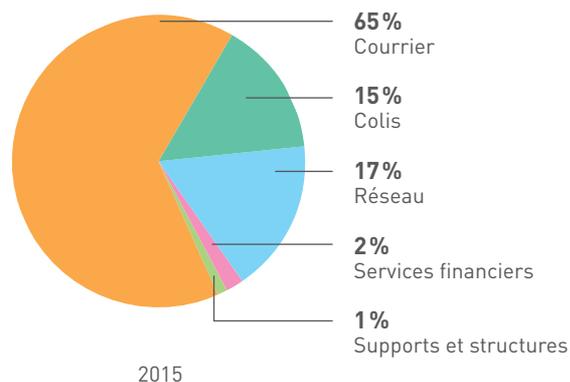
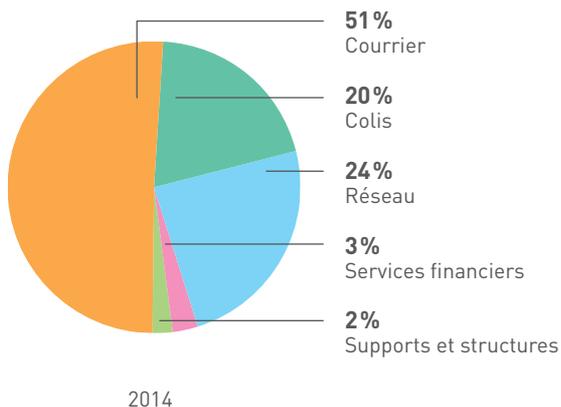
1.2.1- Nombre de salariés appartenant à une entreprise extérieure

Personnel intérimaire en équivalent agents années



En 2016, le recours au personnel intérimaire ne représente que 3,3 % du total de l'effectif mesuré en équivalent agents années.

Répartition du personnel intérimaire par domaine de pilotage



1.3 — Embauches

Au total, La Poste a recruté 4 463 nouveaux collaborateurs en CDI en 2016, dont 1 524 collaborateurs auparavant en CDD. La Poste a maintenu son effort en faveur de l'alternance en signant 5 736 contrats d'alternance ou de professionnalisation (4 481 en 2015). Enfin, près de 60 % des embauches en CDI ont concerné des jeunes de moins de 30 ans.

1.3.1 – Nombre d'embauches par contrat à durée indéterminée

		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	116	98	136
	Hommes	128	163	150
	Ensemble	244	261	286
Cadres (classe III)	Femmes	289	263	196
	Hommes	173	195	132
	Ensemble	462	458	328
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	1 744	1 264	1 668
	Hommes	2 075	1 605	2 181
	Ensemble	3 819	2 869	3 849
TOTAL	Femmes	2 149	1 625	2 000
	Hommes	2 376	1 963	2 463
	Ensemble	4 525	3 588	4 463

1.3.2 – Nombre d'embauches⁽¹⁾ par contrat à durée déterminée

		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	48	56	58
	Hommes	31	32	41
	Ensemble	79	88	99
Cadres (classe III)	Femmes	53	58	75
	Hommes	21	33	24
	Ensemble	74	91	99
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	9 687	8 289	9 201
	Hommes	12 297	11 356	13 062
	Ensemble	21 984	19 645	22 263
TOTAL	Femmes	9 788	8 403	9 334
	Hommes	12 349	11 421	13 127
	Ensemble	22 137	19 824	22 461

(1) Nombre de contrats de plus d'un mois.

1.3.3 – Nombre d'embauches de travailleurs de moins de 25 ans

		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	18	5	8
	Hommes	15	8	5
	Ensemble	33	13	13
Cadres (classe III)	Femmes	82	61	33
	Hommes	53	38	31
	Ensemble	135	99	64
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	737	581	647
	Hommes	890	742	863
	Ensemble	1 627	1 323	1 510
TOTAL	Femmes	837	647	688
	Hommes	958	788	899
	Ensemble	1 795	1 435	1 587

(1) Nombre de contrats de plus d'un mois.

1.4 — Départs

1.4.1 – Total des départs

Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	188	204	223
	Hommes	387	405	488
	Ensemble	575	609	711
Cadres (classe III)	Femmes	472	474	684
	Hommes	828	829	999
	Ensemble	1 300	1 303	1 683
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	3 367	3 244	3 591
	Hommes	4 047	4 156	4 134
	Ensemble	7 414	7 400	7 725
TOTAL	Femmes	4 027	3 922	4 498
	Hommes	5 262	5 390	5 621
	Ensemble	9 289	9 312	10 119

1.4.2 – Nombre de démissions

Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	45	52	40
	Hommes	43	47	55
	Ensemble	88	99	95
Cadres (classe III)	Femmes	124	122	177
	Hommes	100	85	112
	Ensemble	224	207	289
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	557	667	717
	Hommes	515	596	625
	Ensemble	1 072	1 263	1 342
TOTAL	Femmes	726	841	934
	Hommes	658	728	792
	Ensemble	1 384	1 569	1 726

Le pourcentage des démissions reste stable à un niveau très faible. Il s'élève à 0,8 % pour l'année 2016.

1.4.3 – Nombre de licenciements

Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	7	2	8
	Hommes	4	9	6
	Ensemble	11	11	14
Cadres (classe III)	Femmes	47	33	33
	Hommes	34	37	36
	Ensemble	81	70	69
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	416	327	246
	Hommes	359	372	298
	Ensemble	775	699	544
TOTAL	Femmes	470	362	287
	Hommes	397	418	340
	Ensemble	867	780	627

Nombre de licenciements pour inaptitude physique dans le volume global de licenciement

Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	1	1	1
	Hommes	0	2	1
	Ensemble	1	3	2
Cadres (classe III)	Femmes	15	9	8
	Hommes	2	9	2
	Ensemble	17	18	10
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	249	167	110
	Hommes	60	52	31
	Ensemble	309	219	141
TOTAL	Femmes	265	177	119
	Hommes	62	63	34
	Ensemble	327	240	153

1.4.3 bis – Nombre de révocations

Fonctionnaires

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	1	1	0
	Hommes	3	1	2
	Ensemble	4	2	2
Cadres (classe III)	Femmes	6	1	0
	Hommes	3	5	2
	Ensemble	9	6	2
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	12	7	8
	Hommes	9	15	17
	Ensemble	21	22	25
TOTAL	Femmes	19	9	8
	Hommes	15	21	21
	Ensemble	34	30	29

Le pourcentage des licenciements et des révocations a légèrement diminué en 2016 en s'établissant à 0,3 %.

1.4.4 – Départs au cours de la période d'essai

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	5	3	5
	Hommes	4	11	6
	Ensemble	9	14	11
Cadres (classe III)	Femmes	11	9	15
	Hommes	7	21	4
	Ensemble	18	30	19
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	25	23	36
	Hommes	22	44	56
	Ensemble	47	67	92
TOTAL	Femmes	41	35	56
	Hommes	33	76	66
	Ensemble	74	111	122

1.4.5 – Départs en retraite

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	123	143	165
	Hommes	320	316	406
	Ensemble	443	459	571
Cadres (classe III)	Femmes	267	296	440
	Hommes	652	653	811
	Ensemble	919	949	1 251
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	2 230	2 083	2 451
	Hommes	2 934	2 899	2 920
	Ensemble	5 164	4 982	5 371
TOTAL	Femmes	2 620	2 522	3 056
	Hommes	3 906	3 868	4 137
	Ensemble	6 526	6 390	7 193

Le volume des départs à la retraite augmente légèrement en 2016.

1.4.6 – Décès

		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	7	3	5
	Hommes	13	21	13
	Ensemble	20	24	18
Cadres (classe III)	Femmes	17	13	19
	Hommes	32	28	34
	Ensemble	49	41	53
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	127	137	133
	Hommes	208	230	218
	Ensemble	335	367	351
TOTAL	Femmes	151	153	157
	Hommes	253	279	265
	Ensemble	404	432	422

1.5 — Promotions

1.5.1 – Nombre d'agents promus dans l'année dans une catégorie supérieure

Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2016
Intra cadres supérieurs	Femmes	40
	Hommes	49
	Ensemble	89
Cadres vers cadres supérieurs	Femmes	169
	Hommes	199
	Ensemble	368
Intra cadres	Femmes	1 407
	Hommes	1 168
	Ensemble	2 575
Maîtrise et exécution vers cadres	Femmes	748
	Hommes	586
	Ensemble	1 334
Intra maîtrise et exécution	Femmes	4 624
	Hommes	3 876
	Ensemble	8 500
TOTAL	Femmes	6 988
	Hommes	5 878
	Ensemble	12 866

Évolution globale

	2014	2015	2016
Femmes	6 312	5 953	6 988
Hommes	5 673	5 064	5 878
Ensemble	11 985	11 017	12 866

Le volume de promotion est important au cours des trois dernières années et en augmentation sur 2016. Ainsi, concernant l'encadrement, on comptabilise, en 2016, 4 366 promotions internes (3 340 en 2015) pour 614 recrutements externes (tableau 1.3.1), un rapport qui illustre la priorité donnée à l'évolution interne à La Poste. Il est à noter que les femmes représentent plus de 54 % du total des promotions.

1.6 — Personnes handicapées

1.6.1 – Nombre de bénéficiaires de l'obligation d'emploi

	2014	2015	2016
Total d'agents bénéficiaires de l'obligation d'emploi	8 518	9 463	10 269
– dont nombre d'agents reconnus travailleurs handicapés	6 632	7 713	8 508
<i>y compris le flux entrant sur l'année de personnels reconnus travailleurs handicapés</i>	850	914	1 042
– dont autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi	1 886	1 750	1 761

Les chiffres figurant ci-dessus ne comprennent pas les intérimaires handicapés, les stagiaires handicapés et les unités bénéficiaires issues des achats auprès du secteur adapté et protégé qui portent le taux de BOE de La Poste, au total, à 5,84 % en 2016 (5,09 % en 2015). Le taux d'emploi des personnes handicapées progresse chaque année et est désormais très proche de l'objectif de 6 %.

Répartition des agents reconnus travailleurs handicapés

En personnes physiques	Fonctionnaires et salariés			TOTAL
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)	Maîtrise et exécution		
		Classe II	Classe I	
Femmes	653	2 428	2 062	5 143
Hommes	573	1 262	1 530	3 365
Ensemble	1 226	3 690	3 592	8 508

Répartition des autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi

En personnes physiques	Fonctionnaires et salariés						TOTAL	
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)		Maîtrise et exécution				Femmes Hommes	
			Classe II		Classe I			
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	980	781
	107	147	442	309	431	325		
Ensemble	254		751		756		1 761	

Répartition de l'ensemble des bénéficiaires de l'obligation d'emploi

En personnes physiques	Fonctionnaires et salariés						TOTAL
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)		Maîtrise et exécution				
			Classe II		Classe I		
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	
Fonctionnaires	452	548	1 472	1 151	720	848	5 191
Salariés	308	172	1 398	420	1 773	1 007	5 078
Sous-total	760	720	2 870	1 571	2 493	1 855	10 269
TOTAL	1 480		4 441		4 348		10 269

Le nombre de bénéficiaires de l'obligation d'emploi est en augmentation de 8 % en 2016, après une augmentation de 4 % en 2015. Il passe de 9 463 personnes à 10 269 personnes.

Répartition des agents en situation d'inaptitude reclassés

En personnes physiques	Fonctionnaires et salariés						TOTAL
	Cadres supérieurs et cadres (classes IV et III)		Maîtrise et exécution				
			Classe II		Classe I		
	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	
Fonctionnaires	288	254	1 578	1 177	894	906	5 097
Salariés	46	23	500	151	918	358	1 996
Sous-total	334	277	2 078	1 328	1 812	1 264	7 093
TOTAL	611		3 406		3 076		7 093

1.7 — Absentéisme

1.7.1 – Taux d’absentéisme pour maladie⁽¹⁾

En %	2014	2015	2016
Fonctionnaires	6,57	6,82	7,10
Salariés CDI	6,16	6,48	6,73
Ensemble	6,37	6,65	6,91

(1) Nombre de journées d’absence pour maladie (indicateur 1.7.3) rapporté au produit de l’effectif mensuel moyen en personnes physiques de l’année par le nombre de jours de l’année.

L’augmentation de l’absentéisme pour maladie reflète en grande partie l’évolution de la moyenne d’âge des postiers et porte notamment sur des absences longues.

1.7.2 – Nombre de journées d’absence⁽¹⁾

	2014	2015	2016
Fonctionnaires			
Cadres supérieurs (classe IV)	111 172	114 254	126 003
Cadres (classe III)	354 253	371 632	363 300
Maîtrise et exécution (classes II et I)	2 504 886	2 417 336	2 328 998
TOTAL	2 970 311	2 903 122	2 818 301
Salariés CDI			
Cadres supérieurs (classe IV)	95 195	97 373	93 356
Cadres (classe III)	292 927	322 142	322 094
Maîtrise et exécution (classes II et I)	2 873 088	2 959 940	3 017 020
TOTAL	3 261 210	3 379 455	3 442 650

(1) Les données des indicateurs 1.7.2 à 1.7.7 sont exprimées en jours calendaires.

1.7.3 – Nombre de journées d'absence pour maladie⁽¹⁾

	2014	2015	2016
Fonctionnaires			
Cadres supérieurs (classe IV)	99 449	102 870	115 824
Cadres (classe III)	320 445	340 365	335 055
Maîtrise et exécution (classes II et I)	2 262 083	2 178 499	2 097 654
TOTAL	2 681 977	2 621 734	2 548 533
Salariés CDI			
Cadres supérieurs (classe IV)	60 528	63 025	62 680
Cadres (classe III)	194 884	218 272	236 181
Maîtrise et exécution (classes II et I)	2 129 747	2 227 739	2 299 061
TOTAL	2 385 159	2 509 036	2 597 922

(1) Y compris longue maladie, affection de longue durée et grave maladie.

1.7.4 – Répartition des absences maladie selon leur durée

Cet indicateur donne le nombre de jours d'absence selon la durée de l'arrêt⁽¹⁾.

Fonctionnaires et salariés CDI

	2014	2015	2016	
Cadres supérieurs (classe IV)	à 30 jours et –	46 869	51 420	46 946
	31 à 90 jours	30 738	32 842	33 793
	91 jours et +	39 487	36 024	44 932
Cadres (classe III)	à 30 jours et –	128 515	138 812	135 997
	31 à 90 jours	88 183	97 971	94 049
	91 jours et +	131 978	133 746	139 686
Maîtrise et exécution (classes II et I)	à 30 jours et –	1 157 021	1 180 512	1 139 964
	31 à 90 jours	723 010	709 297	691 341
	91 jours et +	1 186 787	1 167 488	1 189 312
TOTAL	à 30 jours et –	1 332 405	1 370 744	1 322 907
	31 à 90 jours	841 931	840 110	819 183
	91 jours et +	1 358 252	1 337 258	1 373 930

(1) Hors longue maladie, affection de longue durée et grave maladie.

1.7.5 – Nombre de journées d'absence pour accidents du travail et de trajet

	2014	2015	2016
Fonctionnaires (accidents de service et de trajet)			
Cadres supérieurs (classe IV)	5 122	5 019	5 431
Cadres (classe III)	18 162	16 451	15 971
Maîtrise et exécution (classes II et I)	182 472	183 452	181 226
TOTAL	205 756	204 922	202 628
Salariés CDI (accidents du travail et de trajet)			
Cadres supérieurs (classe IV)	3 309	1 471	2 363
Cadres (classe III)	12 154	12 054	14 107
Maîtrise et exécution (classes II et I)	347 286	349 009	349 142
TOTAL	362 749	362 534	365 612

1.7.6 – Nombre de journées d'absence pour maternité, adoption et paternité

		2014	2015	2016
Fonctionnaires				
Cadres supérieurs (classe IV)	Maternité et adoption	1 670	1 065	275
	Paternité	126	77	62
Cadres (classe III)	Maternité et adoption	2 692	2 400	1 248
	Paternité	389	273	311
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Maternité et adoption	13 876	10 208	8 252
	Paternité	1 325	1 215	857
TOTAL	Maternité et adoption	18 238	13 673	9 775
	Paternité	1 840	1 565	1 230
Salariés CDI				
Cadres supérieurs (classe IV)	Maternité et adoption	24 162	24 751	20 612
	Paternité	1 831	1 864	1 647
Cadres (classe III)	Maternité et adoption	67 595	73 254	63 140
	Paternité	3 116	3 233	2 905
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Maternité et adoption	262 992	245 730	211 568
	Paternité	21 175	19 853	18 339
TOTAL	Maternité et adoption	354 749	343 735	295 320
	Paternité	26 122	24 950	22 891

1.7.7 – Nombre de journées d'absence pour congés autorisés (événements familiaux...)

	2014	2015	2016
Fonctionnaires			
Cadres supérieurs (classe IV)	4 805	5 123	4 411
Cadres (classe III)	12 565	12 143	10 715
Maîtrise et exécution (classes II et I)	45 130	43 962	41 009
TOTAL	62 500	61 228	56 135
Salariés CDI			
Cadres supérieurs (classe IV)	5 365	6 262	6 234
Cadres (classe III)	15 178	15 329	15 761
Maîtrise et exécution (classes II et I)	111 888	117 609	138 910
TOTAL	132 431	139 200	160 905

2. RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES ACCESSOIRES

2.1 — Montant des rémunérations

2.1.1 – Rémunération mensuelle moyenne 2016

Rémunération brute ⁽¹⁾ En euros	Fonctionnaires			Salariés CDI		
	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble
Groupes B et C	6 741	7 189	7 038	7 491	7 868	7 720
Groupe A	4 005	4 082	4 052	4 035	4 136	4 089
Cadres	2 856	2 926	2 896	2 576	2 549	2 566
Maîtrise et exécution	2 295	2 265	2 279	2 122	1 993	2 068
Ensemble	2 583	2 667	2 629	2 335	2 340	2 338

Rémunération nette ⁽²⁾ En euros	Fonctionnaires			Salariés CDI		
	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble
Groupes B et C	5 635	6 024	5 892	6 136	6 497	6 355
Groupe A	3 303	3 368	3 343	3 260	3 343	3 304
Cadres	2 331	2 388	2 364	2 071	2 048	2 062
Maîtrise et exécution	1 872	1 849	1 860	1 712	1 608	1 669
Ensemble	2 112	2 184	2 151	1 884	1 890	1 887

(1) Éléments de rémunération à périodicité mensuelle hors primes variables.

(2) Éléments de rémunération à périodicité mensuelle hors primes variables – cotisations sociales obligatoires.

Évolution globale Rémunération moyenne brute en euros	Fonctionnaires			Salariés CDI		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Ensemble	2 551	2 589	2 629	2 253	2 301	2 338

L'écart moyen de rémunération nette entre les femmes et les hommes est très faible à La Poste en 2016. Il est de 3,30 % en faveur des hommes fonctionnaires et de 0,32 % pour les hommes salariés en CDI. Cet écart de rémunération était de 3,3 % en faveur des hommes fonctionnaires et de 0,64 % pour les hommes salariés en CDI en 2015.

2.1.2 – Grille des rémunérations⁽¹⁾

Répartition des agents en fonction des rémunérations mensuelles nettes

Année 2016 (en décembre)

Tranches de rémunération nette (en euros)	Effectif	%
1 400 et -	23 625	12 %
1 400 à 1 600	43 125	22 %
1 600 à 1 800	42 668	22 %
1 800 à 2 000	26 625	13 %
2 000 à 2 200	22 197	11 %
2 200 à 2 600	18 569	9 %
2 600 à 3 000	7 975	4 %
3 000 et +	13 043	7 %
TOTAL	197 827	100,0 %

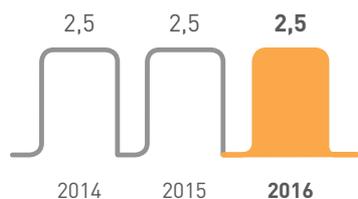
(1) Agents fonctionnaires et salariés sous CDI et CDD, sur la base d'équivalence en unité à temps complet.

Le premier niveau de rémunération mensuelle nette est de 1 341,45 euros, soit 17,5 % au-dessus du smic mensuel net.

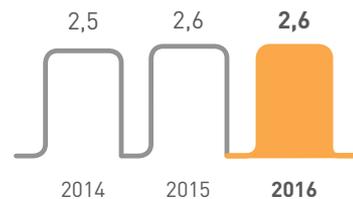
2.2 — Hiérarchie des rémunérations

2.2.1 – Rapport entre la moyenne des rémunérations des 10% des agents touchant les rémunérations les plus élevées et celles correspondant aux 10% des agents touchant les rémunérations les moins élevées

Fonctionnaires



Salariés



2.2.2 – Montant global des dix rémunérations les plus élevées

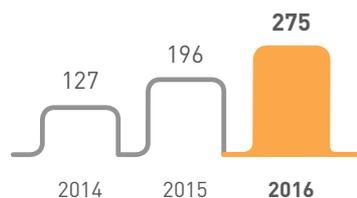
En euros	2014	2015	2016
MONTANT BRUT	4 583 011	4 400 474	4 467 242

2.3 — Charges accessoires

2.3.1 – Montant des versements effectués à des entreprises pour mise à disposition de personnel

Montant des versements à des entreprises de travail temporaire

Montants exprimés en millions d'euros



3. CONDITIONS D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

3.1 — Accidents de travail et de trajet

3.1.1 – Nombre d'accidents avec arrêt

Fonctionnaires et salariés

		2014	2015	2016
Accidents de service et de travail	Femmes	5 341	5 511	5 814
	Hommes	4 166	4 121	4 086
	ENSEMBLE	9 507	9 632	9 900

Le taux de fréquence des accidents du travail a augmenté en 2016 (25,67 % en 2016 et 23,98 % en 2015). Les accidents du travail les plus nombreux sont les accidents de circulation, les chutes et les accidents de manutention. Des mesures de prévention renforcées ont été engagées. Elles ont déjà produit des résultats positifs dans des métiers comme le colis et d'autres entités en 2016. Les actions seront poursuivies partout en 2017 dans le cadre du projet « Bien dans son travail ».

3.1.2 – Nombre d'incapacités⁽¹⁾ permanentes (partielles et totales) notifiées à l'entreprise pendant l'année

Fonctionnaires et salariés

		2014	2015	2016
Consécutives à des accidents de trajet	Femmes	21	36	33
	Hommes	54	27	37
	ENSEMBLE	75	63	70
Consécutives à des accidents de service ou de travail	Femmes	96	169	168
	Hommes	136	119	119
	ENSEMBLE	232	288	287

(1) Ces incapacités peuvent résulter d'accidents survenus pendant l'année ou au cours des années précédentes.

3.1.3 – Nombre d'accidents mortels de travail et de trajet

Fonctionnaires et salariés

	2014	2015	2016
Accidents de trajet	2	2	2
Accidents de service et de travail	5	6	7

3.1.4 – Nombre d'accidents de trajet ayant entraîné un arrêt de travail

Fonctionnaires et salariés

	2014	2015	2016
Femmes	786	798	875
Hommes	540	632	586
Ensemble	1 326	1 430	1 461

3.2 — Maladies professionnelles

3.2.1 – Nombre d'agents atteints par des affections pathologiques à caractère professionnel et caractérisation de celles-ci

Tableau de recensement des maladies professionnelles reconnues au cours de l'année. Les numéros figurant après les libellés renvoient à la codification du Code de Sécurité sociale (article R. 421-3).

Dénomination de la maladie	2014	2015	2016
Amiante (30)	0	0	2
Cancer broncho-pulmonaire (30 bis)	1	0	0
Lésions cutanées (sels de nickel) (37)	0	0	0
Surdité (42)	1	1	0
Affections périarticulaires (57)	487	534	549
Lésions cutanées (65)	0	0	0
Rachis lombaire (97)	0	0	2
Rachis lombaire (98)	11	26	20
Autres	18	31	25
TOTAL	518	592	598

3.3 — Médecine du travail de La Poste

Effectifs de la médecine du travail

	2014	2015	2016
Médecins du travail de La Poste	160	149	146
Médecins en service interentreprise	6	10	15
Infirmiers	150	145	144
Agents chargés du secrétariat médical	109	106	109

Au 31 décembre 2016, chaque médecin du travail employé par La Poste prenait en charge 1 510 agents.

Montants consacrés à la médecine du travail

	2014	2015	2016
Dépenses globales en millions d'euros (fonctionnement, investissements, salaires, formation)	29,9	30,6	32,9
Dépenses par agent en euros	129	137	149

L'augmentation des moyens consacrés à la médecine du travail reflète en particulier les efforts réalisés en matière de formation et d'adaptation des locaux pour la réalisation des visites médicales.

3.4 — Médecine de contrôle

Nombre d'interventions auprès des fonctionnaires effectuées au titre de la médecine de contrôle

	2014	2015	2016
Contre-visites en matière de congés ordinaires de maladie	4 069	3 112	2 956
Examens d'agents victimes d'accidents de service	2 669	2 531	2 354
Examens d'agents en vue de la reconnaissance d'une maladie professionnelle	883	874	829
Examens d'agents en vue du premier octroi de CLM/CLD	2 326	2 992	2 162
Dossiers examinés en comité médical	11 169	10 714	10 215
Dossiers examinés en commission de réforme	3 275	2 741	3 058
Autres examens ⁽¹⁾	8 386	8 138	6 458

(1) Cette rubrique comprend les examens suivants : prolongation CLM/CLD, temps partiel thérapeutique, cure thermale, COM de plus de six mois, retraite invalidité, tierce personne, disponibilité d'office pour maladie.

3.5 — Comités d'hygiène et de sécurité

3.5.1 – Nombre de réunions des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

Au 31 décembre 2016, il existait 750 comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail à La Poste, se répartissant comme suit :

	2016
Établissements et directions nationales Courrier	579
Établissements et directions nationales Colis	27
Établissements et directions du Réseau	104
Établissements et directions nationales des Services financiers	32
Directions à compétence nationale transverses	8
NOMBRE TOTAL DE CHSCT	750

En 2016, ils ont tenu 5 555 réunions, se répartissant comme suit :

	2014	2015	2016
Réunions ordinaires	4 600	5 335	4 624
Réunions extraordinaires	1 069	976	854
Réunions en urgence (24 heures)	97	106	77
NOMBRE TOTAL DE RÉUNIONS	5 766	6 417	5 555

3.6 — Dépenses en matière de sécurité

3.6.1 – Effectif formé à la sécurité dans l'année

En personnes physiques

Type de formation	2014	2015	2016
Caristes tractoristes	4 128	5 695	5 084
Prévention des risques liés à la manutention	8 399	5 910	3 667
École du dos / Mon métier, mon dos	1 698	2 496	3 974
Prévention routière	39 524	32 708	35 027
Gestes élémentaires sur début incendie (GEDI)	9 317	7 592	6 465
Premiers secours (AFPS) et recyclage	9 758	9 511	7 874
Membres CHSCT	409	745	187
Prévention, sécurité au travail	21 651	14 440	16 133
Gestion du stress lié aux situations d'agressivité	1 970	3 622	4 271
Habilitation électrique et recyclage	4 386	5 255	2 966
Risques chimiques	25	32	35
Prévention et gestion des incivilités	7 470	7 853	7 392
TOTAL	108 735	95 859	93 075

Le volume des actions de formation à la sécurité reste important pour l'année 2016 dans le contexte du renforcement des plans d'action en faveur de la santé et de la prévention des accidents du travail.

4. AUTRES CONDITIONS DE TRAVAIL

4.1 — Durée et aménagement du temps de travail

4.1.1 – Durée mensuelle de travail des fonctionnaires

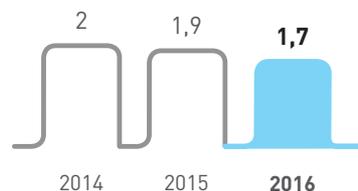
Effectif en % par tranche de durée	2016
50 % ≤ durée < 80 %	0,7
80 % ≤ durée < 100 %	6,5
Durée = 100 %	92,8
TOTAL	100,0

4.1.1 bis – Durée mensuelle de travail des salariés CDI (de décembre)

Effectif en % par tranche de durée	2014	2015	2016
Moins de 20 %	0,7	0,7	0,7
20 % ≤ durée < 50 %	0,9	0,8	0,9
50 % ≤ durée < 80 %	4,4	4,4	4,4
80 % ≤ durée < 100 %	6,5	6,3	6,0
Durée = 100 %	87,5	87,8	88,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Le taux élevé d'emploi à temps plein des salariés en CDI à La Poste reflète la politique de temps partiel choisi mis en œuvre dans l'entreprise.

4.1.1 ter – Nombre de repos compensateurs rendus ou payés (exprimé en jours par agent)



4.1.2 – Nombre d'agents travaillant à temps partiel

Fonctionnaires et salariés CDI

En personnes physiques		2016						Ensemble
		< 50 %	50 % à 59 %	60 % à 69 %	70 % à 79 %	80 % à 89 %	90 % à 99 %	
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	9	41	21	42	283	317	713
	Hommes	17	13	5	23	64	64	186
	Ensemble	26	54	26	65	347	381	899
Cadres (classe III)	Femmes	17	121	37	93	871	379	1 518
	Hommes	3	28	11	43	147	66	298
	Ensemble	20	149	48	136	1 018	445	1 816
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	1 044	1 603	476	1 960	7 226	1 259	13 568
	Hommes	550	440	135	352	1 636	308	3 421
	Ensemble	1 594	2 043	611	2 312	8 862	1 567	16 989
Ensemble	Femmes	1 070	1 765	534	2 095	8 380	1 955	15 799
	Hommes	570	481	151	418	1 847	438	3 905
	Ensemble	1 640	2 246	685	2 513	10 227	2 393	19 704

4.2 — Organisation et contenu du travail

4.2.1 – Nombre de personnes occupant des emplois de nuit

En personnes physiques	2014	2015	2016
Femmes	1 264	1 138	1 074
Hommes	3 639	3 100	2 852
Ensemble	4 903	4 238	3 926

L'emploi de nuit connaît une baisse régulière à La Poste et ne concerne, en 2016, plus que 1,8 % des effectifs. Les nouvelles organisations du travail visant à réduire la pénibilité expliquent en grande partie cette diminution.

5. FORMATION

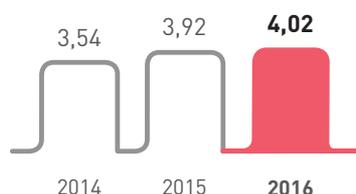
5.1 — Formation professionnelle

Les résultats de l'année 2016 confirment l'effort d'investissement de La Poste dans la formation et le développement des compétences des postiers.

Ainsi, en 2016, ce sont près de 8 postiers sur 10 qui ont bénéficié d'au moins une formation et près de 93 % des postiers qui ont été formés au moins une fois dans les deux dernières années.

Le nombre moyen de jours de formation s'inscrit à 3,1 jours par personne formée en 2016 (2,5 jours en 2015). Au total, 737 811 jours de formation ont été dispensés tout au long de l'année.

5.1.1 – Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation professionnelle



5.1.2 – Montant consacré à la formation professionnelle

Montants exprimés en milliers d'euros	2016
Dépenses d'enseignement, de fonctionnement et divers (dépenses de formation interne, d'équipement en matériel de bureau, de formation externe)	99 251
Dépenses afférentes aux stagiaires (rémunérations, transport et hébergement)	74 434
Autres dépenses (versements à un organisme collecteur paritaire agréé CIF, financement des formations professionnelles en alternance et autres versements)	19 035
Congés de formation professionnelle	575
TOTAL	193 295
Taxe d'apprentissage et versements au titre du CIF-CDD	49 769
Dépenses globales de formation	243 064

5.1.3 – Nombre d'agents formés

Fonctionnaires et salariés CDI ayant suivi au moins un stage

En personnes physiques		2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	Femmes	6 085	7 114	6 816
	Hommes	8 116	9 599	8 731
	Ensemble	14 201	16 713	15 547
Cadres (classe III)	Femmes	13 955	15 367	14 628
	Hommes	13 314	14 248	12 641
	Ensemble	27 269	29 615	27 269
Maîtrise et exécution (classes II et I)	Femmes	62 965	59 833	54 478
	Hommes	52 501	51 997	47 054
	Ensemble	115 466	111 830	101 532
TOTAL	Femmes	83 005	82 314	75 922
	Hommes	73 931	75 844	68 426
	Ensemble	156 936	158 158	144 348

5.1.4 – Nombre de jours de formation

Jours de formation pris en charge en totalité par La Poste au titre de la formation professionnelle

	2014	2015	2016
Cadres supérieurs (classe IV)	70 265	87 591	131 438
Cadres (classe III)	183 221	188 431	235 847
Maîtrise et exécution (classes II et I)	412 745	363 409	370 526
TOTAL	666 231	639 431	737 811

5.1.5 – Décomposition par type de formation

	2014	2015	2016
Adaptation au poste de travail	483 971	491 017	628 609
Évolution ou maintien de l'emploi	13 100	10 573	10 165
Développement des compétences	60 722	62 911	55 990
Autres dispositifs	108 438	74 930	43 047
TOTAL	666 231	639 431	737 811

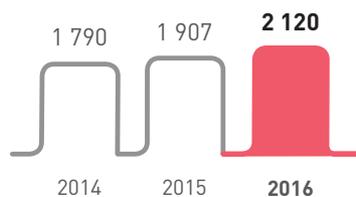
5.2 — Congés formation

5.2.1 – Nombre d'agents ayant bénéficié d'un congé de formation rémunéré

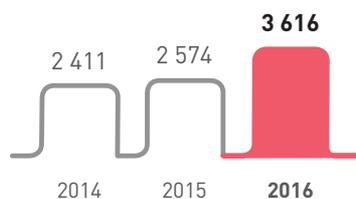
En personnes physiques	2014	2015	2016
CFP	104	100	85
CIF	627	569	630
TOTAL	731	669	715

5.3 — Alternance

5.3.1 – Nombre de contrats d'apprentissage conclus dans l'année



5.3.1 bis – Nombre de contrats de professionnalisation conclus dans l'année



Sur la période, le nombre de contrats d'alternance signés dans l'année augmente significativement. Après une évolution de 6,7 % en 2015, ce nombre augmente à nouveau de 40,5 % en 2016.

6. RELATIONS PROFESSIONNELLES

6.1 — Représentants du personnel

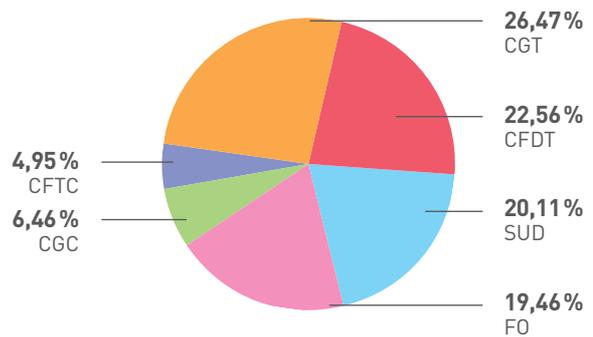
6.1.1 – Participation aux élections

CONSEIL D'ADMINISTRATION (du 16 au 20 novembre 2015)

Taux de participation : 62,11 %

Représentants élus : 2 CGT, 2 CFDT, 2 SUD, 1 FO

Pourcentage des voix obtenues



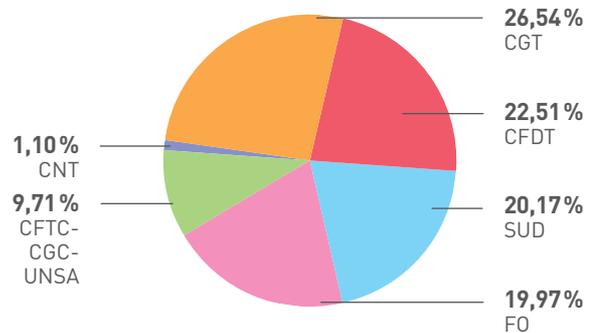
COMITÉ TECHNIQUE NATIONAL (du 1^{er} au 4 décembre 2014)

Résultats des élections des représentants du personnel au Comité technique national.

Taux de participation : 76,38 %

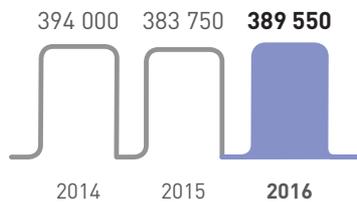
Représentants élus : 4 CGT, 3 CFDT, 3 SUD, 3 FO, 2 CFTC-CGC-UNSA

Pourcentage des voix obtenues

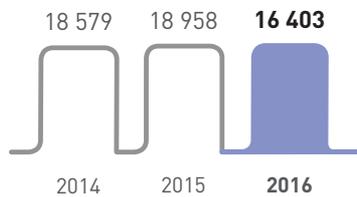


6.1.2 – Volume global des crédits d’heures utilisés

Volume exprimé en jours



6.1.3 – Nombre de réunions avec les représentants du personnel⁽¹⁾



[1] Rencontres bilatérales, réunions plénières de concertation et de négociation (réunions de la commission d’échange sur la stratégie de La Poste, et de la commission du dialogue social de La Poste notamment).

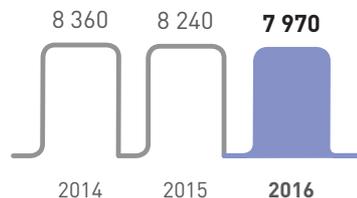
6.1.4 – Dates de signature des accords signés dans l'entreprise pendant l'année

Seuls les accords nationaux sont cités ci-dessous :

- 1^{er} mars 2016 : Accord social sur les Guichetiers/Chargés de clientèle (CFDT, FO, CFTC-CGC-UNSA)
- 2 mars 2016 : Accord sur les métiers et les parcours professionnels des conseillers bancaires (CFDT, FO, CFTC-CGC-UNSA)
- 15 mars 2016 : Accord salarial relatif aux mesures salariales pour l'année 2016 (CFDT, CFTC-CGC-UNSA)
- 27 juin 2016 : Avenant à l'accord d'intéressement à La Poste – 2015-2017 (CFDT, FO, CFTC-CGC-UNSA)
- 3 octobre 2016 : Accord relatif à l'insertion des jeunes et à l'emploi des seniors à La Poste (CFDT, FO, CFTC-CGC-UNSA)

6.1.5 – Nombre de bénéficiaires d'un congé de formation syndicale

En personnes physiques



6.1.6 – Nombre d'arrêts de travail par agent et par an du fait de grèves nationales ou locales

En jour par agent et par an	2014	2015	2016
Grèves locales	0,22	0,22	0,08
Grèves nationales	0,44	0,32	0,81

6.2 — Information et communication

6.2.1 – Nombre d’heures consacrées aux réunions du personnel

La communication orale de proximité crée une dynamique d’échanges avec les postiers, donne du sens à la stratégie de l’entreprise au quotidien et renforce le management de proximité. C’est un levier majeur d’accompagnement des évolutions.

Dans ce cadre, La Poste a généralisé les espaces temps réservés à la communication (ETC). L’ETC est un rendez-vous régulier, d’une heure mensuelle ou de trente minutes par quinzaine, pendant lequel le manager de proximité informe, écoute et échange avec les collaborateurs de son équipe. Le contenu des ETC est constitué du traitement de questions d’actualité, du traitement d’un dossier, national ou local, et d’une période de questions diverses laissées à l’appréciation des collaborateurs présents.

6.2.2 – Procédure d’accueil

La procédure d’accueil comprend à La Poste :

- la remise d’un livret d’accueil et d’un livret « Mon métier, ma déontologie » ;
- une formation de base dispensée dès le recrutement ;
- un suivi formalisé par le manager de proximité durant toute la période d’intégration.

Lors de leur prise de fonction, tous les postiers prêtent serment devant leur manager de proximité. Cette prestation est précédée d’une présentation par le responsable des dispositions du Code Pénal relatives à l’inviolabilité des correspondances et au secret professionnel, des obligations professionnelles et des sanctions applicables en cas de manquement à celles-ci.

6.2.3 – Procédures d'information ascendante ou descendante

L'information des agents s'appuie sur un dispositif éditorial cohérent de canaux et de supports intégrant la communication orale de proximité, les publications internes papier et en ligne, et l'affichage.

Nom du canal/ support	Type de canal/ support et périodicité	Public/destinataires	Contenu
Espaces temps communication	Réunions mensuelles inscrites au cadre d'organisation des établissements	Tous les postiers	Échanges avec les managers sur les problématiques nationales et locales.
Forum Mag	Magazine trimestriel	Tous les postiers	Informers sur l'actualité et les projets du Groupe. Montrer comment les postiers vivent La Poste au quotidien.
Forum hub	Portail intranet du Groupe	Tous les postiers accédant à l'intranet	Portail diffusant de l'information sur le Groupe et permettant d'accéder aux sites intranets des branches et filières du Groupe La Poste.
Jourpost	Dispositif national d'information régionale	Tous les postiers	Publication régionale informant sur l'actualité locale et la déclinaison locale des décisions et projets nationaux.
Infos-Poste	Affichage selon actualité dans tous les établissements	Tous les postiers de l'Établissement	Information ponctuelle, nationale, départementale ou locale.

Par ailleurs, les différentes directions de La Poste publient des supports d'information nationaux papier ou en ligne destinés à leur propre branche ou filière.

6.2.4 – Système d'entretiens individuels

Le système d'appréciation des personnels est un élément central de la gestion des ressources humaines, du développement des compétences et de la mise en œuvre de parcours professionnels dans l'entreprise. Son application est un acte essentiel du management à La Poste. Il concerne tous les agents⁽¹⁾ quel que soit leur niveau de fonction, qu'ils soient fonctionnaires ou salariés.

Il s'appuie sur un entretien annuel et obligatoire d'appréciation avec le supérieur hiérarchique ou son représentant.

Cet entretien a pour objet :

- l'appréciation de la tenue du poste (évaluation de l'atteinte des objectifs de l'année écoulée et des compétences mises en œuvre) ;
- l'identification des développements de compétences à réaliser et des souhaits d'évolution professionnelle ;
- la fixation des objectifs pour l'année à venir ainsi que des moyens pour atteindre ceux-ci ;
- la définition du plan de suivi annuel.

(1) Font exception les permanents syndicaux, les agents en congé parental, en disponibilité, en congé de longue durée ou de longue maladie ainsi que les salariés employés sur une période inférieure à six mois ; en cas d'enquête disciplinaire, la procédure d'appréciation de l'agent concerné est suspendue.

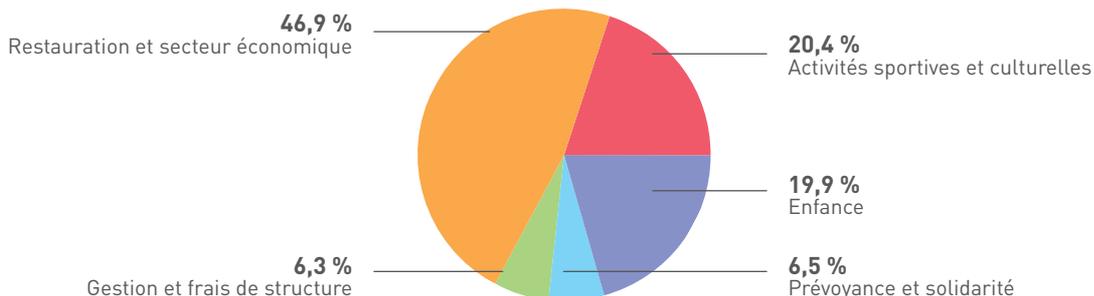
7. AUTRES CONDITIONS DE VIE RELEVANT DE L'ENTREPRISE

7.1 — Action sociale

7.1.1 – Activités sociales

Montants en milliers d'euros en 2016

Restauration et secteur économique	96 644	5 492 741 Repas servis, 90 996, bénéficiaires du titre restaurant
Activités sportives et culturelles	41 942	Dont 10 535 milliers d'euros pour le Chèque-Vacances 110 130 bénéficiaires de chèques culture 92 780 bénéficiaires de l'offre sport (actifs, retraités, enfants, conjoint) 44 559 plans d'épargne Chèques-Vacances servis
Enfance	40 967	Près de 10 080 postiers bénéficiaires de l'aide à la garde des jeunes enfants Près de 80 060 postiers bénéficiaires de l'aide en accueil de loisirs sans hébergement Près de 12 860 enfants accueillis en centres de vacances AVEA Plus de 7 150 aides à la scolarité
Prévoyance et solidarité	13 276	Création du guichet des aidants familiaux depuis le 17 mai, 1304 appels 2 963 milliers d'euros de CESH Plus de 6 080 bénéficiaires CESH famille et vie quotidienne Près de 670 bénéficiaires CESH handicap
Gestion et frais de structure	13 077	
TOTAL	205 906	





Conception et réalisation :  navis paris

Crédits photos : Julien Apruzzese, Jean Chiscano, Alex Cretey Systemans / Interlinks Images, Philippe Labeguerie, Pascal Lagneau, Sophie Loubaton / Capa Pictures, Tristan Pereira, Vincent Prieur, Stéphane Rémaël, Getty Images, Médiathèque Groupe La Poste.

Impression ALTAVIA Paris R.C.S. Bobigny B 323 790 956

Document imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.0, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support numérique. Il comporte par ailleurs une vocalisation intégrée, qui apporte un confort de lecture qui profite à tous. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant.

Version e-accessible par  ipedis



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES GROUPE
9, RUE DU COLONEL PIERRE AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.legroupe.laposte.fr

La Poste – Société anonyme au capital de 3800000000 euros – 356 000 000 RCS PARIS
Siège social : 9, RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS